



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y

HOTELERÍA

CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOTEL LA PRINCESA, DISTRITO  
DE LINCE, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

AUTORA

JOSELYN ANDREA DOMÍNGUEZ RONDAN

ASESOR:

MG. MIGUEL RUIZ PALACIOS

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA - PERU

2017

**PÁGINA DE JURADO**

---

**MG. CARLOS TOVAR ZACARÍAS**

**PRESIDENTE**

---

**MG. MARTIN SALAS CARRERA**

**SECRETARIO**

---

**MG. CLARIBEL SALVADOR GARCÍA**

**VOCAL**

### **Dedicatoria**

El presente trabajo va especialmente dedicado a Dios, por ayudarme siempre en las adversidades, a mis padres y hermanos por apoyarme día a día, a mis profesores y asesor por guiarme en mi formación profesional y amigos cercanos, gracias a ellos que confiaron y me apoyaron en el logro de mis objetivos

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por ayudarme siempre en las adversidades, a mis padres, porque gracias a ellos, a su esfuerzo y apoyo constante puedo finalizar mis estudios, también a mis profesores y en especial a mi asesor por su guía, su paciencia y comprensión en el desarrollo de la presente investigación.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Joselyn Andrea Dominguez Rondan con DNI N° 70034821, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 13 de noviembre del 2017

---

Joselyn Andrea Dominguez Rondan

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL DEL HOTEL LA PRINCESA, DISTRITO DE LINCE, PERIODO 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licencia de Administración en Turismo y Hotelería.

**La Autora.**

## Índice

|  | Pág. |
|--|------|
| Página del Jurado                              | ii   |
| Dedicatoria                                    | iii  |
| Agradecimiento                                 | iv   |
| Declaratoria de autenticidad                   | v    |
| Presentación                                   | vi   |
| Índice   | vii  |
| Resumen  | ix   |
| Abstract                                       | x    |
| I INTRODUCCION                                 |      |
| 1.1 Realidad Problemática                      | 11   |
| 1.2 Antecedentes                               | 13   |
| 1.3 Marco teórico                              |      |
| 1.3.1 Definiciones del Clima Organizacional    | 16   |
| 1.3.2 Dimensiones del Clima Organizacional     | 19   |
| 1.3.3 Tipos de Clima Organizacional            | 22   |
| 1.3.4 Características del Clima Organizacional | 24   |
| 1.3.5 Teorías del Clima Organizacional         | 26   |
| 1.3.6 Modelos del Clima Organizacional         | 27   |
| 1.3.7 Datos Generales de la Empresa            | 29   |
| 1.4 Formulación del Problema                   | 31   |
| 1.5 Justificación del Estudio                  | 31   |

|   |    |
|---|----|
| 1.6 Formulación de los Objetivos                    | 32 |
| II MÉTODO   |    |
| 2.1 Tipo de investigación                           |    |
| 2.2 Diseño de investigación                         | 33 |
| 2.3 Variable y operacionalización de la variable    | 33 |
| 2.4 Población                                       |    |
| 2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 34 |
| 2.4 Métodos de análisis de datos                    | 35 |
| 2.5 Aspectos éticos                                 | 35 |
| III. RESULTADOS                                     | 38 |
| IV. DISCUSIÓN                                       | 62 |
| V. CONCLUSIONES                                     | 64 |
| VI. RECOMENDACIONES                                 | 65 |
| VII. REFERENCIAS                                    | 68 |
| VIII. ANEXOS  | 76 |
| Instrumento   |    |
| Validación del instrumento                          |    |
| Matriz de consistencia                              |    |



## RESUMEN

El presente estudio de investigación titulado “CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOTEL LA PRINCESA, DISTRITO DE LINCE, PERIODO 2017”, se planteó el siguiente problema principal ¿Cuál es el nivel de clima organizacional en el Hotel la Princesa, ubicado en el distrito de Lince, 2017?, es decir el propósito de esta investigación fue determinar el nivel de clima organizacional y de esa manera describir la realidad laboral que viven los trabajadores del Hotel la princesa es un espacio de tiempo determinado.

La investigación realizada fue de tipo descriptivo, se desarrolló dentro de un diseño no experimental, de corte transversal, además se aplicó un censo, esto debido al número reducido de colaboradores, por ende, la muestra estará representado por 28 trabajadores a quienes se les aplicó el instrumento.

Se logró medir el nivel de Clima Organizacional mediante un cuestionario adaptado de Palma, el cual propone cuatro dimensiones, relacionadas al Involucramiento laboral, Autorrealización laboral, Comunicación y Condiciones laborales, respecto a los indicadores algunos fueron tomados según lo propone la autora, pero los demás fueran adaptados según la realidad de la empresa. Al término de la investigación se concluyó que el nivel de clima organizacional del Hotel la Princesa alcanza un nivel medio, es decir que no se ha logrado una completa relación de confianza entre el colaborador y la empresa debido principalmente a la falta de motivación, reconocimiento o desarrollo de la línea de carrera, así mismo falta mejorar los niveles de comunicación interno, lo cual no permite mantener un clima estable.

**Palabras Claves:** Clima organizacional, percepción, recurso humano

## **ABSTRACT**

The present research study entitled "ORGANIZATIONAL CLIMATE AT HOTEL LA PRINCESA, DISTRITO DE LINCE, PERIOD 2017", raised the following main problem: What is the level of organizational climate at Hotel la Princesa, located in the district of Lince, 2017?, that is, the purpose of this research was to determine the level of organizational climate and thus describe the work reality that workers of the Hotel La Princesa live in is a specific time frame.

The research was descriptive, developed within a non-experimental, cross-sectional design, and a census was applied, due to the reduced number of collaborators, therefore, the sample will be represented by 28 workers who were applied the instrument.

It was possible to measure the level of Organizational Climate through a questionnaire adapted from Palma, which proposes four dimensions, related to Labor Involvement, Work Self-Realization, Communication and Working Conditions, with respect to the indicators some were taken as proposed by the author, but the rest were adapted according to the reality of the company. At the end of the investigation it was concluded that the level of organizational climate of the Hotel la Princess reaches a medium level, that is to say that a complete trust relationship between the collaborator and the company has not been achieved, mainly due to the lack of motivation, recognition or development of the career line, likewise it is necessary to improve the levels of internal communication, which does not allow to maintain a stable climate.

**Keywords: Organizational climate, perception, human resource**

## **I INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática**

A nivel internacional, analizar el clima organizacional particularmente en las empresas hoteleras, constituye una herramienta importante para conocer el ambiente en el cual desarrollan sus funciones los trabajadores. Tal es el caso del Casareyna Hotel, un hotel de tres estrellas ubicado en Puebla, México, en donde se realizó un estudio acerca de la Administración del recurso humano a través de un conjunto de indicadores de administración sostenible y asociatividad; una herramienta que evalúa la compatibilidad a largo plazo entre la empresa y su entorno. Este modelo se basa en 5 indicadores y 22 índices, donde se determinó que la percepción del recurso humano (primer indicador) es poco favorable acerca de la organización, esta medición es resultado de cómo perciben el trato hacia los trabajadores, clima laboral y la cultura de la organización. El empoderamiento del recurso humano (segundo indicador), dicho indicador muestra que la organización es asertiva en la toma de decisiones y que si se delega responsabilidades. En el tercer indicador, procesos de potenciación del recurso humano, los resultados muestran que la organización no es constante en conocer, implementar y evaluar los procesos administrativos tales como programas de inducción en el cargo, incentivos diferentes al salario habitual, programas de jubilación y motivación laboral. El último indicador, respeto a la diversidad, los resultados muestran el desinterés que tiene la organización por facilitar las relaciones del trabajador con su familia, ya sea propiciando actividades, pasantías, o creando programas de formación. Finalmente, el manejo de conflictos con trabajadores (quinto indicador), muestra que la organización tiene conciencia que el clima laboral es parte vital del desarrollo individual y colectivo.

A nivel nacional, se realizó un análisis acerca del comportamiento organizacional en el Hotel Sonesta Posada del Inka en Puno, en donde se determinó que el comportamiento de los trabajadores respecto a las diferentes áreas de la organización es la adecuada ya que generalmente cooperan entre ellos para realizar cambios (56,9%), respecto al indicador si todos los miembros comprenden a fondo los deseos y necesidades de los clientes el 54.9% respondió positivamente, otra pregunta fundamental fue si los miembros de la organización hotelera ven las

fallas como una oportunidad para aprender y mejorar, respondieron 54,9% estar de acuerdo, para consolidar el servicios de calidad que vienen ofreciendo a sus huéspedes. El indicador que obtuvo un puntaje bajo (20%) fue si la organización tenía políticas, programas de motivación laboral constante, por lo cual es difícil mantener un clima laboral satisfecho.

En la presente investigación, clima organizacional del Hotel la Princesa, un hotel de cuatro estrellas ubicado en el distrito de Lince, se centrará en analizar la percepción de los trabajadores frente al clima organizacional de la empresa.

El Hotel la Princesa, es una empresa dirigido a viajes de negocios y turismo, brinda distintos servicios como estacionamiento privado, servicio de custodia de equipajes, lavandería y un restaurante especializado en gastronomía china, tiene una capacidad de 28 trabajadores, siendo el área operativa la más predominante, referida al área de recepción, área de Housekeeping, restaurante. La realidad laboral que se vive en esta empresa manifiesta un índice de rotatividad en las diferentes áreas, lo que causa falta de personal y esto a su vez tiene como consecuencia el recargo de trabajo en los demás colaboradores. Además de un liderazgo organizacional que no está claro, es decir, la empresa no cuenta con una administración estable que tenga la capacidad de dirigir a los recursos humanos correctamente. También se identificó la falta de información clara cuando se realizan las entrevistas de trabajo, acerca de las condiciones del mismo, además de no mostrar en el momento de la inducción el Manual de organización y funciones, así como el Reglamento de organización y funciones, lo cual trae como consecuencia la total desinformación del trabajador y su desorientación. Otro indicador que podría afectar el clima organizacional de esta empresa es la falta de capacitaciones para el correcto desempeño de las funciones, es por ello que se busca conocer el nivel de clima organizacional y como los factores afectan la percepción que tiene los trabajadores acerca de la empresa.

## 1.2 Trabajos previos

Buitrago, Alarcón y Gómez (2017). Administración del recurso Humano: estudio del caso en el sector hotelero de Puebla (México) mediante el modelo de Indicadores de gestión sostenible y asociatividad (MIGSA). El objetivo fue evaluar la percepción de los trabajadores acerca de las prácticas y políticas que implementa la organización, con el fin de dar a conocer la gestión del recurso humano que desarrollan los gerentes. En esta investigación se determinaron 5 indicadores y 22 índices, en base a ellos se establecieron porcentajes de acuerdo a la opinión de los trabajadores, los cuales son “percepción del recurso humano” (58%) donde uno de los índices a considerar son el trato al personal, Clima laboral y cultura, El segundo indicador es el “empoderamiento del recurso humano”, donde se obtuvo (71%), es decir, la empresa manifestó asertividad en la toma de decisiones y delegación de responsabilidades, El tercer indicador “proceso de potenciación del recurso humano” (47%) manifestó un bajo porcentaje ya que la organización no es constante en conocer, implementar y evaluar los procesos administrativos tales como programas de inducción en el cargo, incentivos diferentes al salario habitual, programas de jubilación y motivación laboral. EL cuarto indicador “respeto a la diversidad” (49%) el porcentaje obtenido muestra un desinterés por parte de la organización por facilitar las relaciones del trabajador con su familia, ya sea propiciando actividades, pasantías, o creando programas de formación. Finalmente, el quinto indicador, manejo de conflictos con trabajadores (82%), muestra que la organización tiene conciencia que el clima laboral es parte vital del desarrollo individual y colectivo. La metodología empleada fue una investigación mixta (cuantitativa y cualitativa), el instrumento utilizado fue un cuestionario, mediante la técnica de la encuesta con 22 ítems a responder, cada ponderación fue expresada en porcentajes. En esta investigación se concluyó que la implementación de prácticas y políticas del Casareyna Hotel está en proceso de fortalecimiento y que los trabajadores perciben el clima laboral en un 56 %, es decir, el hotel conoce elementos de sostenibilidad a la gestión del recurso humano, pero está en proceso de implementarlo.

Morán (2015). Clima Organizacional para el personal de un hotel de tres estrellas ubicado en la provincia de Santa Cruz, Zacapa. En esta investigación el objetivo planteado fue analizar el nivel de clima organizacional y así conocer la percepción de los empleados respecto a la estructura organizacional de dicho hotel. La investigación involucra a 21 colaboradores entre hombres y mujeres de edades que oscilan entre 20 a 66 años, las cuales están distribuidas entre las siguientes áreas; gerencia (1), administrativo (8), operativo (12 puestos). El primer indicador que se evalúa es la Satisfacción, un 76 % manifiestan estar satisfechos con su trabajo. El segundo indicador “comunicación” (36%) muestra un resultado desfavorable ya que los trabajadores manifiestan no recibir mensajes claros de la organización, los mandos no se comunican adecuadamente y la comunicación con la empresa es cerrada. Respecto al indicador “relaciones interpersonales” el 85 % manifestó mantener una relación cordial y respetuosa con los demás equipos de trabajo. Después se evaluaron el indicador de trabajo en equipo y motivación, siendo este último el más desfavorable ya que los trabajadores manifiestan (26%) el desinterés de la empresa por implementar políticas, practicas, programas, actividades que ayuden a motivar el trabajo en la empresa. La investigación fue de tipo descriptiva, se utilizó el instrumento de la encuesta, el cual fue aplicado a una muestra de 21 personas. La investigación concluyó que la percepción del clima organizacional del personal del hotel objeto de estudio, es desfavorable, ya que la opinión de los trabajadores es crítica respecto a la comunicación y la motivación que viven día a día.

Pérez (2009) en su investigación clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo, buscó determinar el nivel de clima que existe en la organización. En esta investigación se consideraron variables como la comunicación, condiciones laborales, trabajo en equipo, rendimiento de los trabajadores, etc. El 60% manifestó sentirse cómodos en su centro de trabajo, además de presentar un rendimiento laboral adecuado. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva de corte transversal, la técnica empleada para la recolección de datos fue una encuesta, y el instrumento aplicado fue un cuestionario de escala tipo Likert, con una cantidad de 47 ítems, el cual permitió determinar la estabilidad del clima; el instrumento se aplicó a una muestra de 66 trabajadores siendo 39 hombres y 27 mujeres. La investigación concluyó que el clima organizacional

alcanza un nivel medio, es decir que los trabajadores perciben un clima laboral bueno, pero con algunos aspectos a mejorar. Se recomienda brindar capacitaciones constantes ya que por medio de estas se mejorará la productividad general de la empresa, además de fortalecer y desarrollar sus capacidades laborales.

Armas (2010) en su investigación Clima Organizacional en la editorial de la Universidad César Vallejo, Trujillo, tuvo como objetivo principal determinar los factores relacionados al clima organizacional. En la investigación el 58% de los empleados encuestados, se sienten identificados con los valores institucionales de la Editorial Vallejiana, también el 67% de los trabajadores afirmaron que se sienten muy satisfechos con las funciones realizadas en la empresa. Sin embargo, un 15 % de los trabajadores encuestados manifestaron sentirse insatisfechos con las condiciones laborales físicas, es decir, el mobiliario de las áreas de trabajo no es el adecuado. La investigación fue de tipo descriptiva de corte transversal. El instrumento utilizado fue un cuestionario de noventa ítems, el cual se aplicó a un total de 37 personas. En suma, la investigación concluyó que los trabajadores encuestados de la Editorial Vallejiana, se sienten identificados con los valores de la organización y con las funciones que desempeñan en la empresa, sin embargo, manifiestan cierta incomodidad con el equipamiento de las áreas de trabajo, lo cual no les permite desempeñar sus actividades con comodidad. Se recomendó mejorar o cambiar el mobiliario de los ambientes de trabajo, así como motivar e impulsar las ideas creativas de los trabajadores, dándoles la confianza de expresar libremente su pensamiento en pro del avance de la organización.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Definiciones del clima organizacional**

En la actualidad el talento humano, es un elemento fundamental para las organizaciones, es por ello que la idea que ellos se forman acerca de la estructura de la empresa es vital. Por consiguiente, resulta importante que las organizaciones tomen conciencia acerca de este tema y de su aplicación.

En ese sentido decimos que el clima organizacional, depende mucho de la estructura de la empresa, es decir, normas, reglamento, políticas, procesos, relaciones interpersonales. Es así que los trabajadores forman percepciones o interpretaciones del ambiente interno de la organización en la cual participa (Álvarez, 1992). Es por ello que el clima organizacional, se define en base a la estructuración de la empresa y de cómo el nivel gerencial dirige al recurso humano.

Al respecto, Likert (como se citó en López, 2007) piensa que la reacción de una persona ante cualquier situación, siempre está condicionada de la percepción que tiene de ésta, es decir, prima la realidad subjetiva y no la objetividad de la realidad.

Entonces, podemos afirmar que todas las personas perciben su entorno de una manera diferente, y que dicha percepción repercute en el comportamiento del individuo en la organización, es por ello, que el clima es formado por el conjunto de percepciones de cada trabajador de la empresa.

Robbins (2004) afirma “El clima organizacional es la percepción que los empleados tienen del ambiente laboral, y de la estructuración de la empresa” (p.12). Es así que las percepciones de las personas se organizan e interpretan al ambiente laboral como satisfactorio o no, esto es importante ya que el comportamiento del individuo se basa en la percepción sobre la realidad o el entorno.

Según Rodríguez (2009) el clima organizacional se ve afectado por múltiples factores, como, por ejemplo, la satisfacción que percibe el personal, respecto a la estructura de la organización, la motivación, comunicación fluida entre jefes y trabajadores, liderazgo, condiciones laborales, etc. (p.16). La motivación que ejerce la gerencia facilita la comunicación con los trabajadores, el rendimiento laboral, el



trabajo en equipo. Podemos decir que marca un inicio para eliminar conflictos, creando condiciones que favorezcan su solución.

Analizar el clima organizacional en las empresas constituye una de las más eficientes herramientas para conocer lo que los colaboradores están pensando o percibiendo de la empresa respecto a las diversas variables que influyen en la organización (Sánchez, 2009). Es así que la alta dirección de la empresa cumple funciones vitales, ya que está en las manos de estas personas dinamizar o entorpecen las relaciones interpersonales con los trabajadores, causando cambios importantes para la cultura, el logro de objetivos y el sistema organizacional en general.

Es por ello que siempre se debe procurar crear un ambiente de satisfacción y tranquilidad para el trabajador, ya que es en ese espacio donde desarrolla sus funciones para el logro de los objetivos de la empresa.

Por tanto, el clima en una organización, es el ambiente humano donde los trabajadores desarrollan sus actividades habituales. Se dice que existe un buen clima en una organización cuando el trabajador desempeña sus funciones en un ambiente de trabajo satisfecho y por ende está en la capacidad de aplicar sus conocimientos adecuadamente. (Baguer, 2005, p.63).

En suma, podemos definir al clima organizacional, como el conjunto de percepciones de cada uno de los trabajadores de una empresa, en relación a la estructura y procesos que ocurren en su medio laboral, de estas percepciones dependerá el comportamiento y las actitudes de los trabajadores con su ambiente de trabajo. Es importante que la gerencia desarrolle un buen clima organizacional con el entorno, la organización, las políticas internas, las actitudes de los empleados entre otros factores, ya que de esta manera se creará un clima de satisfacción, en la cual los trabajadores desempeñaran sus funciones correctamente y esto a su vez se verá reflejado en un buen rendimiento laboral.

**Tabla de resumen 01: Definición de clima organizacional**

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Álvarez (1992)                       | El clima organizacional se define en base a la estructuración de la empresa, es decir, a sus normas, reglamento, políticas, procesos, relaciones interpersonales y de cómo los trabajadores forman sus percepciones o interpretaciones en base a ellos.                              |
| Likert (como se citó en López, 2007) | El clima organizacional se produce en base a las reacciones de los trabajadores ante cualquier situación, es decir, el conjunto de percepciones influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.                        |
| Robbins (2004)                       | El clima organizacional es la percepción que los empleados tienen del ambiente laboral, y de la estructuración de la empresa (p.12).   |
| Sánchez (2009).                      | El clima organizacional es el conjunto de interpretaciones subjetivas de los trabajadores acerca del ambiente de trabajo, además de ser una herramienta para conocer formalmente lo que los colaboradores están pensando o percibiendo de su compañía (p. 15).                       |
| Rodríguez (2009)                     | El clima organizacional se ve afectado por múltiples factores, como por ejemplo, la satisfacción que percibe el personal, respecto a la estructura de la organización, la motivación, comunicación fluida entre jefes y trabajadores, liderazgo, condiciones laborales, etc. (p.16). |
| Baguer (2005)                        | El clima organizacional, es el ambiente humano donde los trabajadores desarrollan sus actividades habituales (p.63).   |

**Fuente:** Elaboración propia

### **1.3.2 Dimensiones del Clima organizacional**

Para analizar el clima organizacional es necesario estudiar a los componentes que lo conforman. Para tal efecto Likert (1967) menciona ocho dimensiones que determinan la percepción del clima:

**Métodos de Mando:** La forma en que la organización utiliza el liderazgo para influir en los empleados. Esta influencia se puede dar de forma positiva o negativa, dependerá mucho de la capacidad de gestión del recurso que tenga la Gerencia.

**Fuerzas Motivacionales:** Se refiere a los procedimientos que se implementan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades. Esta dimensión es importante que se realice constantemente ya que es un estímulo positivo para los trabajadores, además de repercutir en el desarrollo de sus actividades.

**Comunicación:** La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos. En toda empresa es importante que la comunicación sea fluida, concisa y clara entre los jefes y los colaboradores, la información que los jefes brinden a su equipo debe ser la suficiente para el correcto funcionamiento de sus funciones. Ahora toda decisión que la empresa tome debe ser consultada y comunicada a sus colaboradores, esto es señal de confianza y respeto a sus opiniones.

**Influencia:** Este indicador manifiesta la confianza que existe entre los jefes y los trabajadores para comunicarse, además de como la gerencia gestionan o maneja a su equipo de trabajo. La capacidad de influencia puede ser positiva o negativa.

**Toma de decisiones:** Este indicador es importante ya que, aquí se evalúa la participación de todos los involucrados en una empresa para la toma de decisiones de un tema determinado, además de proveer la información adecuada, en el tiempo indicado a las personas correspondientes.

**Planificación Organizacional:** Aquí se planifica la estructura de la organización, relacionados a la misión, visión, objetivos, estrategias, funciones de los trabajadores, procesos etc.,

**Control:** La forma como los jefes, supervisores analizan el trabajo desempeñado por los colaboradores.

Los objetivos de Rendimiento y de Perfeccionamiento: Es la estructuración deseada de la organización.

Mencionando otro enfoque Litwin y Stringer (2003) indican la existencia de seis dimensiones que explican el clima existente en una organización. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización.

**Tabla Nº 2: Dimensiones del clima organizacional de Litwin y Stringer**

| <b>Dimensión</b>             | <b>Descripción</b>   |
|------------------------------|--|
| Estructura                   | Referido a las obligaciones, funciones, reglas, políticas, procesos que forman parte de la estructura de la organización.  |
| Responsabilidad individual   | Esta dimensión hace sentir al trabajador la confianza de sentirse su propio dueño.   |
| Remuneración                 | Es la percepción monetaria que recibe el trabajador por el trabajo desempeñado. Esta dimensión es fuente de motivación para el trabajador, es por ello que se debe procurar que sea justa y atractiva. |
| Riesgos y toma de decisiones | Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presenta en una situación de trabajo.   |
| Apoyo                        | Es el grado de compromiso que tiene la empresa para con su trabajador.   |
| Tolerancia al conflicto      | Es la capacidad de paciencia, tranquilidad y respeto que manifiesta el trabajador respecto a las diferentes opiniones dentro de la organización.   |

**Fuente:** Elaboración Propia

El autor sigue indicando que el análisis del clima organizacional brinda información relevante acerca de los factores que determinan el comportamiento de la organización, permitiendo también, realizar cambios en el comportamiento de los miembros, como en toda la estructura de la empresa en un tiempo oportuno.

En el mismo contexto Brunet (2011) afirma que para evaluar el clima de una organización es indispensable asegurar que el instrumento posea dimensiones sobre la estructura organizacional y sobre los sistemas de motivación hacia el trabajador.

**Tabla N° 3:** Dimensiones del clima organizacional propuestos por Brunet

| <b>Dimensión</b>                      | <b>Descripción</b>  |
|---------------------------------------|---|
| Autonomía individual                  | Esta dimensión le brinda la posibilidad al colaborador de ser su propio jefe, asumiendo responsabilidades de mayor jerarquía.   |
| Grado de estructura                   | Esta dimensión se refiere al tipo de comunicación que se manifiesta entre los jefes y los trabajadores, además de cómo se distribuyen los mensajes entre los miembros de la organización. |
| Tipos de Recompensa                   | Es la cantidad monetaria referida al sueldo principal del trabajador por el trabajo desempeñado en la organización , además de otros incentivos como los bonos, puntos, etc.              |
| Consideración, agradecimiento y apoyo | Esta dimensión se refiere al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior.   |

**Fuente:** Elaboración Propia

### **1.3.3 Tipos del clima organizacional**

Para Brunet (2011) menciona la existencia de cuatro tipos de clima organizacional los cuales son:

Sistema I: El clima autoritario se caracteriza principalmente por la desconfianza que manifiesta la gerencia a sus colaboradores, es decir, las decisiones son tomadas únicamente por la gerencia y sin participación de los demás actores. Este tipo de clima se percibe un ambiente de trabajo de temor, miedo, ya que la interacción entre los jefes y los subordinados es nula.

En este tipo de clima generalmente los trabajadores desarrollan sus funciones bajo reglas estrictas en todos los niveles, no existe una comunicación fluida donde los trabajadores pueden expresar libremente y sin temor sus inquietudes, sugerencias u opiniones. Tiene la característica de estar dirigido por gerentes pocos creativos, poco originales, con mentalidad cerrada que no se preocupan por las necesidades de su equipo de trabajo.

Sistema II: El clima paternalista, se caracteriza por la escasa participación de los miembros en la toma de decisiones, además de ejercer el control autoritario, sin embargo, en este tipo de clima existe una confianza controlada entre la dirección y sus subordinados, es decir, la empresa recurre a las recompensas como fuente de motivación, pero a la vez, impone castigos cuando los trabajadores cometen algún error. Este tipo de clima quiere dar la impresión que se los trabajadores viven en un ambiente de trabajo justo.

Este tipo de clima también es llamado, clima organizacional ambiguo ya que los objetivos, las estrategias, y toda la estructura de la empresa no están bien establecidos, el compromiso con la empresa es dado a medias. La mayoría de decisiones se toman sin consulta previa y son implementadas sin una comunicación anticipada hacia los trabajadores.

Sistema III: El clima participativo y consultivo tiene la característica principal, que la gerencia brinda confianza a sus trabajadores, además de involucrar a todos los miembros en la toma de decisiones. En este tipo de clima la gerencia se preocupa por motivar constantemente a su equipo de trabajo hacia el logro de los objetivos, además de guiarlos en el desempeño de sus funciones. Generalmente los

trabajadores al percibir un clima de satisfacción, forman con el tiempo un compromiso con los propósitos de la organización, y la lealtad hacia la organización se va fortaleciendo.

La toma de decisiones es balanceada entre el individuo y el equipo, la organización hace sentir al trabajador que su opinión y sugerencia importa y que son valoradas.

Sistema IV: El clima participativo grupal se caracteriza porque la empresa (gerencia) manifiesta plena confianza en los empleados, la toma de decisiones persigue la integración de todas las áreas de la empresa, la comunicación es 360, es decir, ninguna decisión es tomada por la gerencia deliberadamente, sino es consultada con todos los involucrados de la organización. La gerencia promueve el trabajo en equipo como estrategia principal para cumplimiento de los objetivos de la organización.

En este tipo de clima la gerencia hace mucho énfasis en el desarrollo del talento humano, además de brindar apoyo tanto en sus experiencias de éxito como de fracaso. Se caracteriza también por tener un sistema fluido de comunicación, donde los trabajadores pueden expresar libremente sus pensamientos o sugerencias. Los resultados finales al mantener un clima satisfecho para los trabajadores, claramente se ve reflejado en los altos índices de productividad y el crecimiento a largo plazo de la empresa.

En suma, los climas de orientación más humana generan un nivel más elevado en los resultados obtenidos por una organización tales como la productividad, rendimiento laboral o desempeño, además de mantener satisfechos a los trabajadores.

#### **1.3.4 Características del clima organizacional**

Según Venegas (2015) el clima organizacional posee las siguientes características:

El clima organizacional se ve afectado fácilmente por problemas internos entre los empleados, es decir, la falta de comunicación, comprensión o entendimiento, genera un ambiente incómodo y sumado a esto la incapacidad de la gerencia por manejar este tipo de conflictos causa malestar entre los empleados. (p.24)

Otra aspecto importante que las organizaciones deben tener en cuenta son los aspectos personales del trabajador, es decir, independientemente de cómo este estructurada la empresa, los problemas familiares de cada trabajador afectan el buen desempeño del mismo, es por ello que los gerentes deben tener una buena comunicación con el personal para ayudarlos en situaciones difíciles, y siempre deben tomar en cuenta la situación por la que está pasando el empleado.

También podemos afirmar que la estabilidad del clima laboral está ligada a la satisfacción del trabajador, que involucra factores como: los incentivos salariales, motivación laboral, liderazgo empresarial, comunicación asertiva etc., es decir, la actitud de los puestos jerárquicos puede influir directamente en el clima organizacional: los jefes departamentales, gerentes entre otros pueden generar diversos comportamientos entre los empleados por la manifestación o estado de ánimo de los mismos, lo que influye en la percepción de los trabajadores y en el concepto que estos tengan acerca de la organización.

Según Martínez (2005) el clima organizacional posee las siguientes características:

Es subjetivo, ya que está basada en la percepción del trabajador sobre su entorno laboral, es cambiante, es decir, puede cambiar después de una intervención particular en algunas de sus variables, está determinado por características, conductas, aptitudes y expectativas de personas y por las realidades sociológicas y culturales de la organización. (p.19)



**Tabla de resumen 04:** Características del clima organizacional

| AUTOR           | DESCRIPCIÓN   |
|-----------------|---|
| García (2015)   | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ El nivel de clima organizacional afecta el compromiso e identificación de los miembros de la organización.</li><li>✓ La estabilidad del clima de la organización está ligada a la satisfacción del trabajador</li><li>✓ Involucra factores como: los incentivos salariales, motivación laboral, liderazgo empresarial, comunicación asertiva etc.</li></ul> |
| Martínez (2005) | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Está determinado por la percepción de los trabajadores.</li><li>✓ Es subjetivo</li><li>✓ Está determinado por características, conductas, aptitudes y expectativas de personas y por las realidades sociológicas y culturales de la organización.</li></ul>   |
| Baguer (2005)   | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Está determinado por la satisfacción del trabajador respecto al ambiente de trabajo.</li><li>✓ Te permite descubrir las demandas legítimas de los trabajadores</li><li>✓ Está relacionado con la estructura de la empresa.</li></ul>  |

**Fuente:** Elaboración propia

### **1.3.5 Teorías del Clima Organizacional**

Según Likert 1967 menciona “El comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones administrativas que los trabajadores perciben” (p.68).

En el mismo contexto, Likert (1967) menciona “Hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción de las personas” (p.68).

Las Variables causales: son definidas como las variables independientes, es decir, son variables controlables y modificables solo por la administración, como pueden ser: estructura, reglamento, políticas, decisiones, liderazgo, procesos. A través de estas variables que pueden ser manipuladas por la organización, se forman las percepciones de cada uno de los trabajadores de la organización.

Variables intervinientes: son definidas como aquellas variables que afectan las relaciones interpersonales, la comunicación, satisfacción. Entre las más importantes están: el desempeño, lealtades, actitudes, percepciones y motivaciones. Estas variables están relacionadas directamente con el comportamiento del trabajador y de cómo ha percibido las variables de la estructura de la empresa.

Variables de resultados finales: son definidas como las variables de resultado, aquí se mide la productividad, servicio, nivel de costos, calidad y utilidades de la organización. Estas variables son resultantes de la interacción del sistema organizacional, con las necesidades de los trabajadores, los cuales se reflejan directamente en la producción y /o servicio final que la empresa le brinda a sus clientes.

Estas variables están ligadas a las percepciones de los trabajadores. Likert (1967) manifiesta que no existe una relación directa de causa-efecto entre una variable causal y una variable de resultado final, lo más importante a tomar en cuenta son las variables intervinientes, ya que están relacionadas directamente con el comportamiento del trabajador.

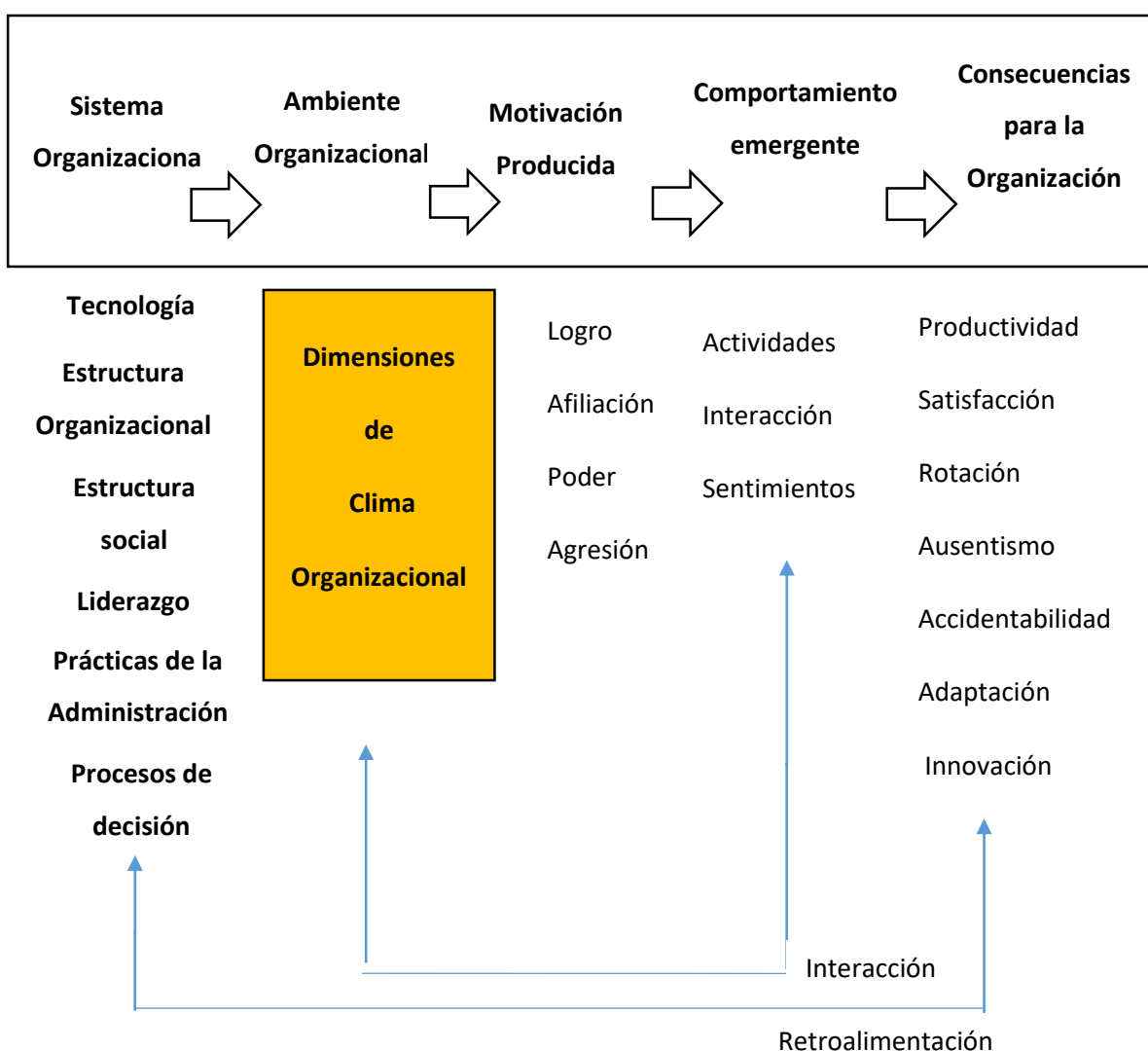
### **1.3.6 Modelo del Clima organizacional Litwin y Stringer**

El sistema organizacional de las empresas está relacionada a múltiples factores que tienen relación directa con el clima del mismo. Litwin y Stringer (2003) afirma:

Dentro del sistema organizacional existen indicadores que tienen relación directa con el clima como lo son, el liderazgo, estructura organizacional, procesos administrativos, toma de decisiones, etc. que al pasar por un proceso de evaluación mide la percepción de los empleados respecto a estos factores mencionados, permitiendo identificar el comportamiento y actitudes de éstos en función de su motivación, satisfacción, rendimiento y por supuesto de la productividad de la organización. (p.85)

Entonces podemos afirmar que el clima organizacional es un filtro por el cual pasan factores como (liderazgo, estructura organizacional, toma de decisiones, procesos), por lo tanto, evaluando el clima organizacional se determina la percepción que manifiestan los colaboradores de una organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional, dependerá de cómo sea percibido para determinar si afectara o no las motivaciones de los miembros de la organización y por ende su comportamiento (Goncalves ,2000).En conclusión podemos afirmar que para una organización es importante analizar el clima que se vive, no solo para tener una buena gestión del recurso humano y mantener satisfechos a su equipo de trabajo sino también porque el conjunto de percepciones de los trabajadores de una empresa repercute necesariamente en su comportamiento diario, y esto se ve reflejado en consecuencias para la organización como, por ejemplo, rendimiento laboral, adaptación, productividad, accidentabilidad, ausentismo etc., pueden ser consecuencias negativas o positivas de acuerdo de la manera como ha sido percibido el clima por el individuo.

**FIGURA 01: Esquema del modelo del clima organizacional Litwin y Stringer**



**Fuente:** tomada de Goncalves, A. (2000)

En el mismo contexto Katz y Kahn (como se citó en Denison, 1991, p.76) “un modelo de sistemas de funcionamiento organizacional es definido por un conjunto de indicadores relacionados directamente con la estructura de la organización, la cual es percibida por cada uno de los trabajadores formando así el ambiente de trabajo”. Esta interacción entre ambos factores da como resultado el comportamiento de cada uno de los trabajadores, siendo importante ya que esto repercutirá directamente en la producción general de la empresa con todas sus implicancias.

### 1.3.7 Datos generales del Hotel la Princesa

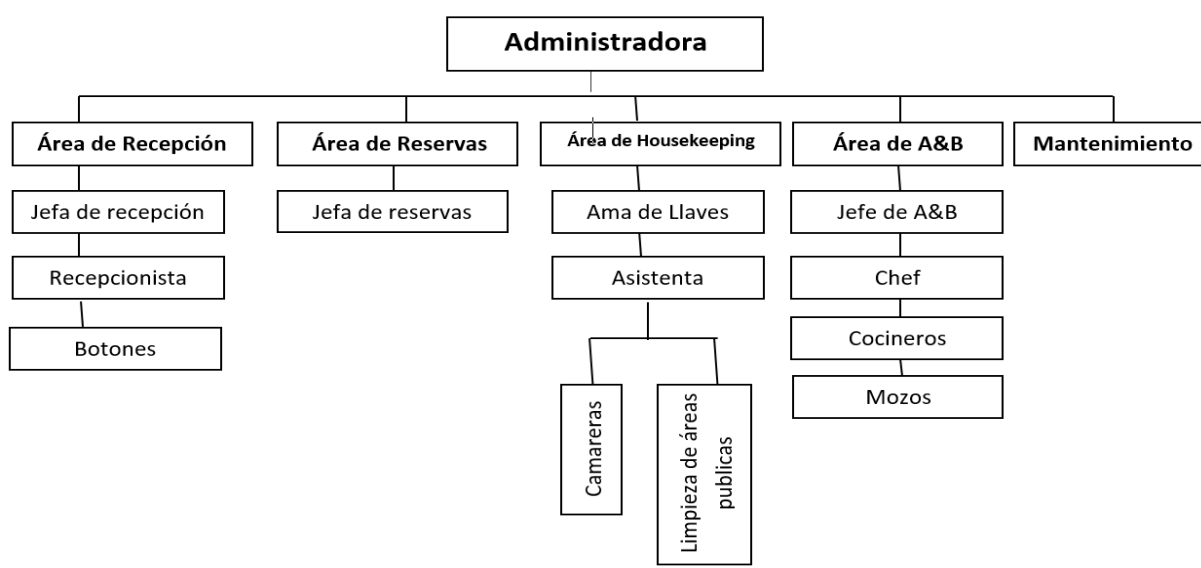
El Hotel la Princesa dio inicio a sus actividades el 15 de febrero de 1996, teniendo así una experiencia en el mercado de 21 años, lo cual le ha permitido forjar una cartera de clientes importantes, ubicándolo, así como una de los hoteles más importantes de la zona.

Está ubicado en el Distrito de Lince, específicamente entre la Av. Arenales a la altura de la cuadra 2305 y la Av. Tomas Guido 116. Tiene una ubicación privilegiada ya que está ubicado cerca a los distritos turísticos por excelencia (Barranco y Miraflores) y está a unos minutos de una espléndida selección de restaurantes, galerías y parques, así como de bancos y oficinas corporativas centrales.

El hotel brinda distintos servicios como estacionamiento privado, servicio de custodia de equipajes, lavandería, un restaurante especializado en gastronomía china, el cual está ubicado en el piso 11 y debido a la amplitud del mismo permite previa reservación la realización de eventos sociales con una capacidad para 60 personas, posee un Business center, el cual es un espacio ideal para la realización de eventos corporativos, Conexión WI-FI, Traslados al aeropuerto y le brindamos ayuda a los huéspedes para la reservación de boletos aéreos.

### Distribución estructural de la empresa

**Figura N° 02:** Organigrama del Hotel la Princesa



**Fuente:** Elaboración propia

## **Leyes que rigen a los Establecimientos de Hospedaje, en su clasificación de hotel.**

Según el Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR (2015), del reglamento de establecimientos de hospedajes menciona que un hotel es aquel establecimiento edificado tradicionalmente en estructuras físicas verticales que presta el servicio de alojamiento en diferentes tipos de habitaciones además para ser categorizados como Hoteles de Una a Cinco Estrellas, deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Anexo N° 1 que forma parte integrante del presente Reglamento (Art.4)

Según la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR (2015) especifica que en el artículo 5 de la Norma Técnica A.30 "Hospedaje" se debe cumplir con los requisitos de infraestructura, equipamiento y servicios correspondiente a la categoría que ostente el establecimiento de hospedaje.

## **1.4 Planteamiento del Problema**

### **Problema General**

¿Cuál es el nivel de clima organizacional en el Hotel la Princesa, distrito de Lince, 2017?

### **Problemas Específicos**

¿Cuál es el nivel de involucramiento laboral de los empleados del Hotel la Princesa, distrito de Lince ,2017?

¿Cuál es el nivel la autorrealización laboral de los empleados del Hotel la Princesa, distrito de Lince ,2017?

¿Cuál es el nivel de comunicación de los empleados del Hotel la Princesa, distrito de Lince, 2017?

¿Cuál es el nivel de las condiciones laborales de los empleados del Hotel la Princesa, distrito de Lince, 2017?

## **1.5 Justificación del Estudio**

En la actualidad las empresas reconocen que uno de sus activos principales es el factor humano y para estar seguros de la solidez de su talento humano, requieren contar con mecanismos que les permita analizar periódicamente el clima de la organización.

Es por ello que la presente investigación se realizó con la finalidad de determinar el nivel de clima organizacional en el Hotel la Princesa, es decir, busca determinar la realidad actual que viven los trabajadores en temas como involucramiento laboral, autorrealización laboral, comunicación y condiciones laborales.

Así mismo, este análisis le permitirá a la empresa, tener una visión más clara del ambiente laboral para posteriormente tomar decisiones oportunas en favor de mejorar el clima entre los trabajadores y que estos se sientan satisfechos en la organización.

## **1.6 Formulación de los Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar el nivel de clima organizacional del Hotel la Princesa, distrito de Lince, 2017

### **Objetivos Específicos**

Determinar el nivel de involucramiento laboral de los empleados del Hotel la Princesa, distrito de Lince, 2017.

Determinar el nivel de autorrealización laboral de los empleados del Hotel la Princesa, distrito de Lince, 2017.

Determinar el nivel de comunicación de los empleados del Hotel la Princesa, distrito de Lince, 2017.

Determinar el nivel de las condiciones laborales de los empleados del Hotel la Princesa, distrito de Lince, 2017.



## **II. MÉTODO**

El presente estudio de investigación se desarrollará dentro del marco del enfoque cuantitativo.

### **2.1 Diseño de investigación**

La presente investigación es un tipo de estudio descriptivo, ya que busca describir un fenómeno determinado, sus componentes, además de medir conceptos y definir variables. Según Hernández, Fernández y Bautista (2014) el estudio descriptivo se basa en “analizar fenómenos, situaciones, sucesos, es decir, busca detallar como se manifiestan y que característica poseen, su unidad de análisis es cualquier fenómeno que someta a un análisis” (p.88).

Además, se desarrollará dentro de un diseño no experimental, de corte transversal. Según Hernández, Fernández y Bautista (2014) la definen como “la investigación donde las variables no son manipuladas deliberadamente” (p.152). Es decir que el investigador no hace variar intencionalmente la forma de las variables independientes para ver su efecto en otras variables.

De igual manera Kerlinger (1979) manifiesta que “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la cual resulta imposible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones” (p.116). En este tipo de diseño se analizan fenómenos en su ambiente natural, no es posible manipular las variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron al igual que sus efectos. También decimos que es un diseño no experimental de corte trasversal ya que se recolecta datos en momento determinado de la realidad, es decir, en un momento único.

**TABLA 05: Operacionalización de la Variable**

| VARIABLE             | CONCEPTUAL  | DIMENSIÓN               | INDICADORES  | INSTRUMENTO DE MEDICIÓN |
|----------------------|---|-------------------------|--|-------------------------|
| Clima Organizacional | “El clima organizacional es el conjunto de percepciones que los colaboradores tienen del ambiente laboral, y de la estructuración de la empresa, es decir, perciben e interpretan al ambiente laboral como agradable o no, ello es importante ya se ve reflejado en el comportamiento organizacional”.(Robbins, 2004, p.12) | Involucramiento Laboral | Compromiso institucional                                 | CUESTIONARIO            |
|                      |   |                         | Identificación con los objetivos y valores de la empresa |                         |
|                      |   |                         | cumplimiento de las actividades laborales                |                         |
|                      |   | Autorrealización        | Oportunidades de desarrollo Profesional                  |                         |
|                      |   |                         | Valoración, reconocimiento del buen trabajo              |                         |
|                      |   |                         | Apoyo para superar obstáculos                            |                         |
|                      |   |                         | Capacitaciones   |                         |
|                      |   | Comunicación            | Acceso a la Información                                  |                         |
|                      |   |                         | Comunicación abierta y flexible                          |                         |
|                      |   |                         | Trabajo en equipo  |                         |
|                      |   | Condiciones Laborales   | Ambiente físico de trabajo                               |                         |
|                      |   |                         | Instalaciones de descanso                                |                         |
|                      |   |                         | remuneración   |                         |
|                      |   |                         | Trato hacia el colaborador                               |                         |

### 2.3 Población

En la presente investigación se aplicó un censo, debido al número reducido de colaboradores del Hotel la Princesa. La muestra estuvo representada por 28 trabajadores a quienes se les aplicó el instrumento. La distribución de los colaboradores estuvo dada de la siguiente manera:

| N° DE | ÁREAS DE TRABAJO      | Nº |
|-------|-----------------------|----|
|       | Área de Reservas      | 2  |
|       | Área de Recepción     | 4  |
|       | Área de Housekeeping  | 10 |
|       | Área de Restaurante   | 7  |
|       | Conserjería           | 1  |
|       | Seguridad             | 2  |
|       | Área de Mantenimiento | 2  |
|       | TOTAL                 | 28 |
|       | COLABORADORES         |    |

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica y el instrumento de recolección utilizada en esta investigación responde a un enfoque cuantitativo, la técnica empleada fue la encuesta. El instrumento que se aplicó fue un cuestionario, en la cual se formuló un conjunto

| Estadísticos de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| ,950                       | 28             |

sistemático de preguntas que están relacionadas a la variable e indicadores. Dado el enfoque del presente trabajo, se utilizó un cuestionario tipo Likert, es importante mencionar que el instrumento de recolección de datos debe tener validez y confiabilidad, es por ello que se procedió a realizar estos dos estudios.

### **Validez:**

En la presente investigación se realizó la validación respectiva, para ello se hizo la prueba de expertos con tres investigadores especialistas de la Universidad Cesar Vallejo.

### **Confiabilidad:**

Para tal efecto se obtuvo el coeficiente de Alfa de Cron Bach, el cual se utiliza para estimar la fiabilidad del instrumento, con el objetivo de comprobar si los indicadores son consistentes, en relación a lo que se pretende medir.

El coeficiente de Alfa de Cron Bach, requirió de una sola administración del instrumento de medición a los Colaboradores del Hotel la Princesa, alcanzo un 95 % de confiabilidad.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Para los efectos de la investigación se utilizó el SPSS 22 (Statistical Product and Service Solutions) para la recolección e interpretación de los datos.

Se utilizó este programa para analizar las respuestas de cada ítem planteado que fueron resultado de las dimensiones e indicadores, para ello se usaron las tablas de frecuencia, lo cual nos permitirá analizar con mayor precisión las interrogantes, y por ende poder manifestar conclusiones coherentes, además de plantear las recomendaciones adecuadas para cada variable.

## **2.6 Aspectos éticos**

La información contenida en el presente trabajo guardará y difundirá solo los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario ya validado, las encuestas serán anónimas, es decir, sin ninguna identificación de los encuestados.

Respecto a la información de contenido, se respetará las ideas de otros autores, citándolos correctamente.

### III. RESULTADOS

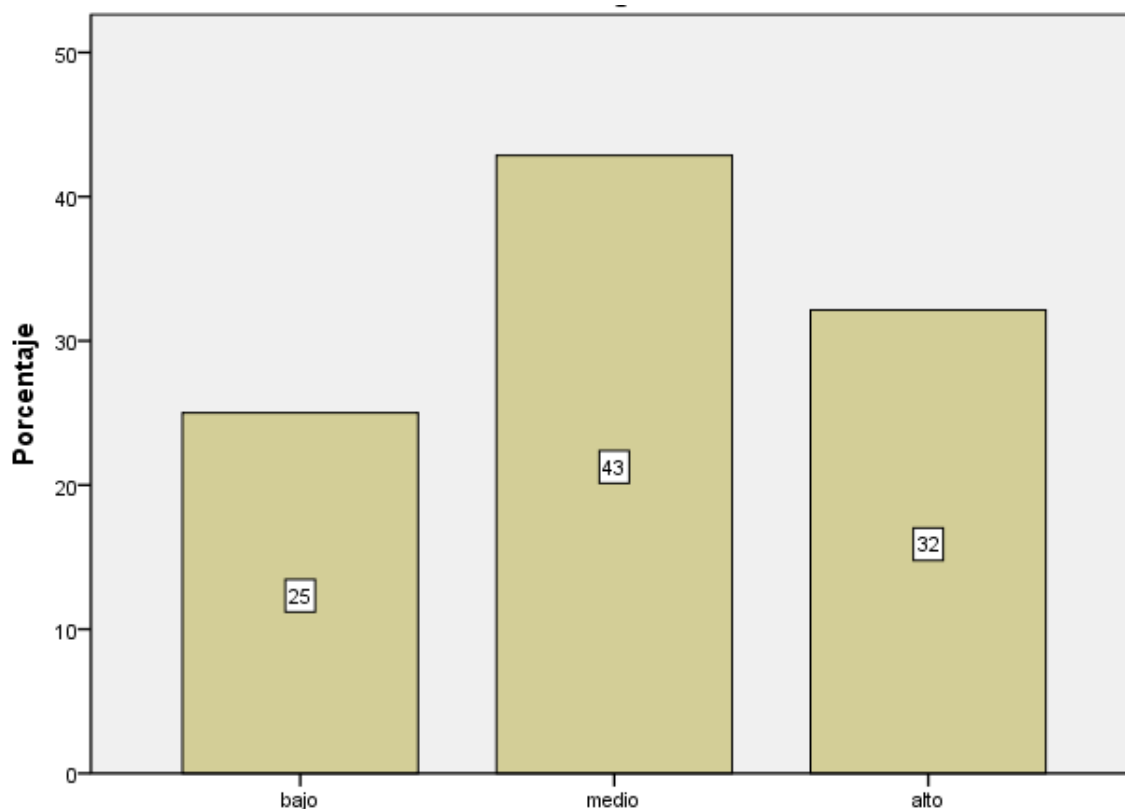
TABLA N º1

Nivel de clima organizacional de los trabajadores del Hotel la Princesa

| nivel de clima de organizacional |       |            |            |                   |                      |
|----------------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                  |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos                          | bajo  | 7          | 25,0       | 25,0              | 25,0                 |
|                                  | medio | 12         | 42,9       | 42,9              | 67,9                 |
|                                  | alto  | 9          | 32,1       | 32,1              | 100,0                |
|                                  | Total | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N° 1

Nivel de clima organizacional de los trabajadores del Hotel la Princesa



**Descripción:** En el gráfico se observa el nivel de clima organizacional de los trabajadores del Hotel la Princesa, donde se determinó que alcanza un nivel medio un 43%, un nivel alto un 32% y un nivel bajo un 25%.

## Dimensión 01: Involucramiento laboral

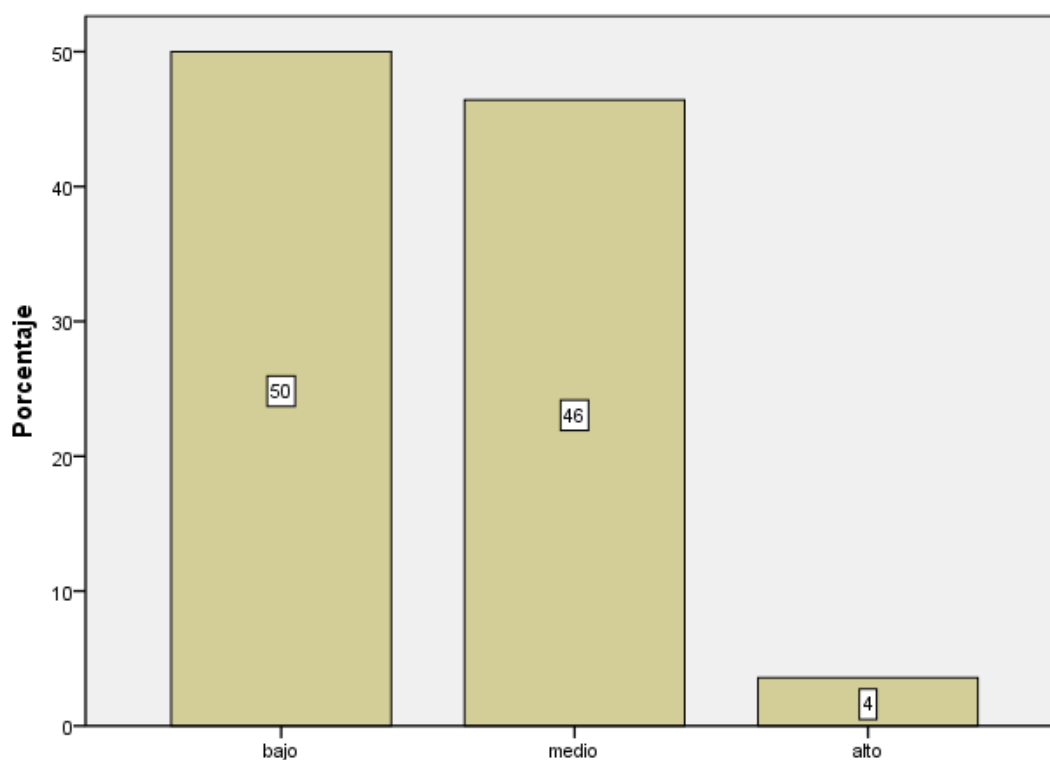
TABLA N°2

Nivel de Involucramiento laboral de los trabajadores del Hotel la Princesa

| Nivel del involucramientolaboral |       |            |            |                  |                     |
|----------------------------------|-------|------------|------------|------------------|---------------------|
|                                  |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentajeválido | Porcentajeacumulado |
| Válidos                          | bajo  | 14         | 50,0       | 50,0             | 50,0                |
|                                  | medio | 13         | 46,4       | 46,4             | 96,4                |
|                                  | alto  | 1          | 3,6        | 3,6              | 100,0               |
|                                  | Total | 28         | 100,0      | 100,0            |                     |

GRAFICO N ° 2

Nivel de Involucramiento laboral de los trabajadores del Hotel la Princesa



**Descripción:** En el gráfico se observa los niveles de la primera dimensión correspondiente al Involucramiento laboral, donde se determinó un nivel bajo con un 50%, seguido por un nivel medio con un 46% y un nivel alto con un 4%.

## Indicadores de la 1ª Dimensión

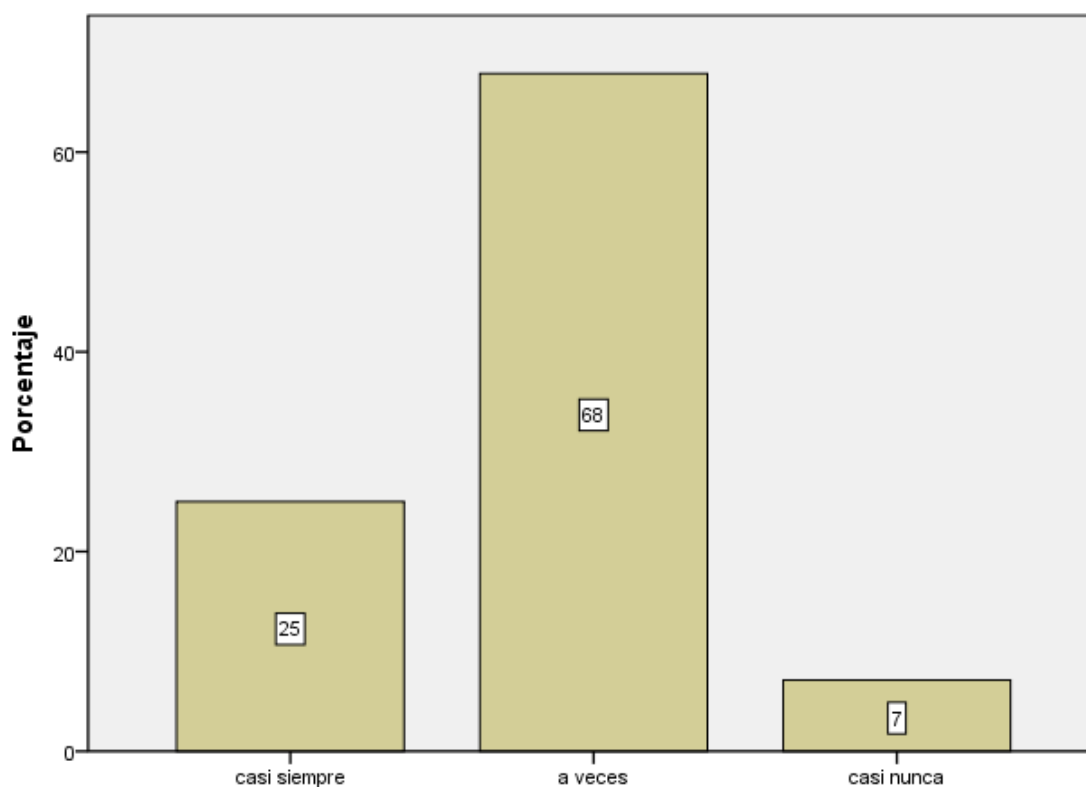
TABLA N°3

### SE SIENTE COMPROMETIDO CON EL ÉXITO

| compromiso con el éxito de la empresa |              |            |            |                   |                      |
|---------------------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                       |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos                               | casi siempre | 7          | 25,0       | 25,0              | 25,0                 |
|                                       | a veces      | 19         | 67,9       | 67,9              | 92,9                 |
|                                       | casi nunca   | 2          | 7,1        | 7,1               | 100,0                |
|                                       | Total        | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N° 3

### Compromiso con el éxito de la empresa



**Descripción:** En el gráfico correspondiente al ítem “compromiso con la empresa” podemos apreciar que el 68% de los trabajadores respondieron que “a veces” se sienten comprometidos con la empresa, un 25% que “casi siempre”, mientras que un 7% respondieron que “casi nunca”.



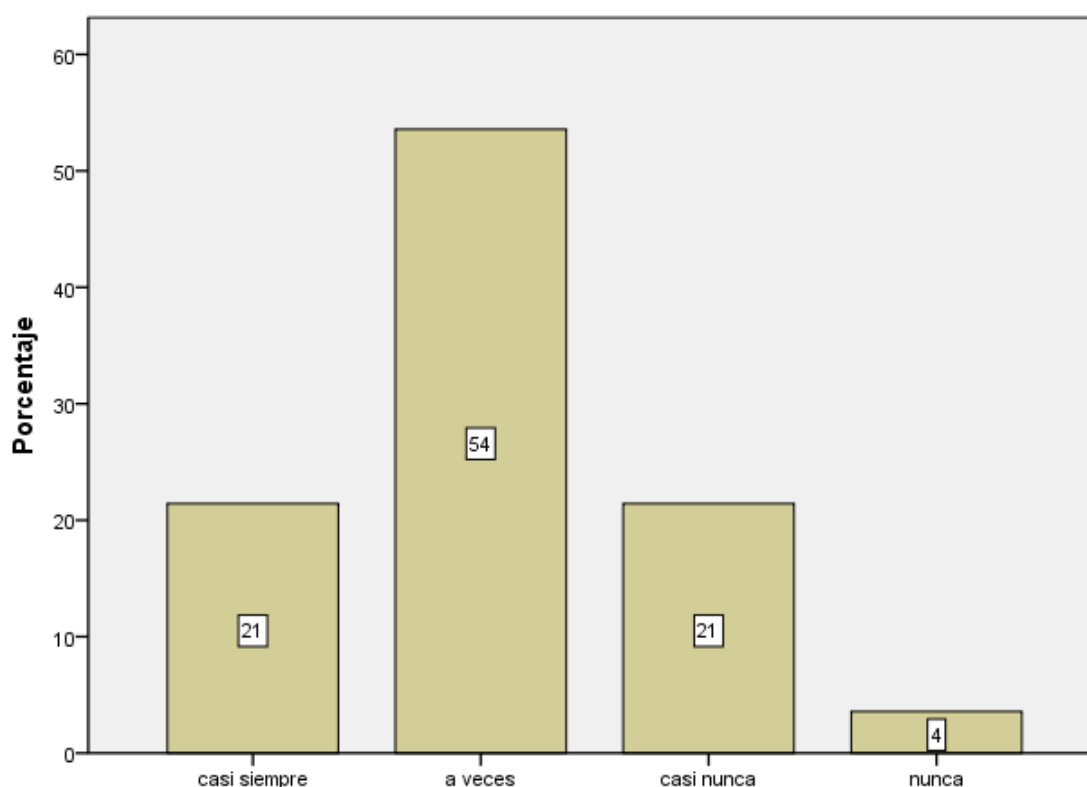
TABLA N°4

Se siente identificado con los objetivos y valores de la empresa

| Identificación con los objetivos y valores de la empresa |              |            |            |                   |                      |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos  | casi siempre | 9          | 21,1       | 21,1              | 21,1                 |
|  | a veces      | 10         | 54,7       | 35,7              | 67,9                 |
|  | casi nunca   | 7          | 21,0       | 25,0              | 92,9                 |
|  | nunca        | 2          | 4,1        | 7,1               | 100,0                |
|  | Total        | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N° 4

Identificación con los objetivos y valores de la empresa



**Descripción:** En el gráfico correspondiente al ítem “Identificación con los objetivos y valores de la empresa” podemos apreciar que el 54% de los trabajadores respondieron que “a veces”; el 21% manifestaron “casi nunca” y finalmente un 4% respondió que “nunca”.

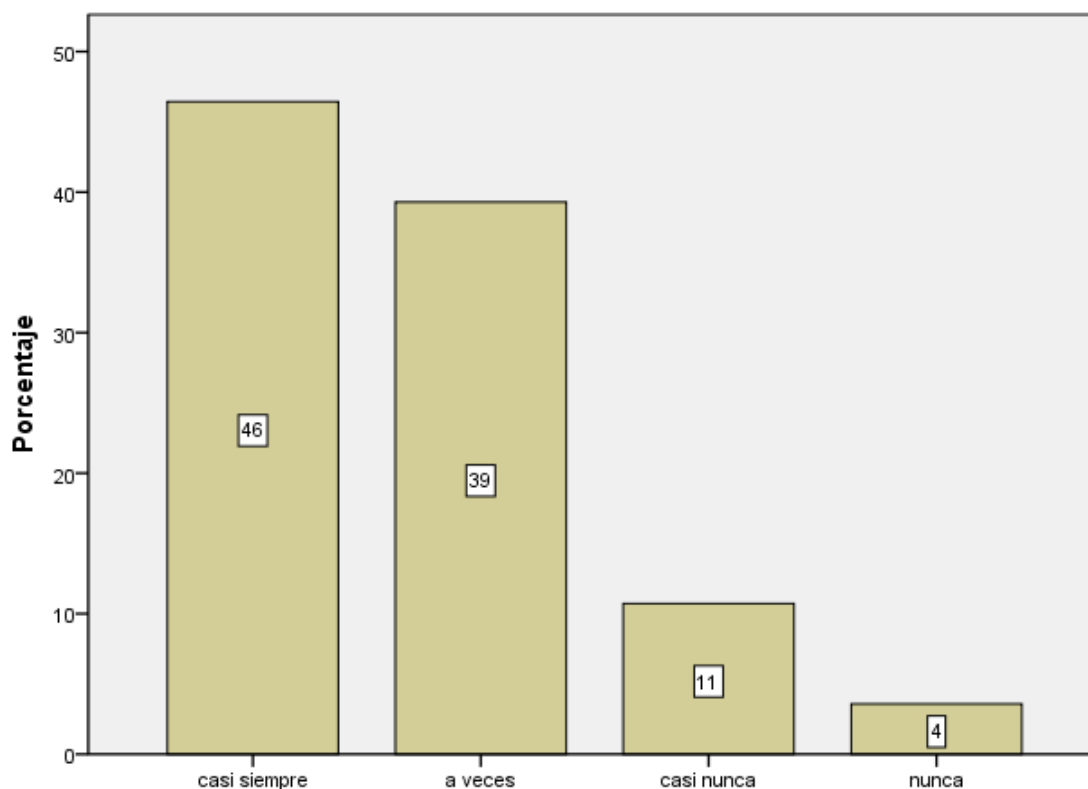
TABLA N°5

Se siente motivación en el cumplimiento de las actividades laborales

| Motivación para el cumplimiento de las actividades laborales |              |            |            |                   |                      |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos  | casi siempre | 13         | 46,4       | 46,4              | 46,4                 |
|  | a veces      | 11         | 39,3       | 39,3              | 85,7                 |
|  | casi nunca   | 3          | 10,7       | 10,7              | 96,4                 |
|  | nunca        | 1          | 3,6        | 3,6               | 100,0                |
|  | Total        | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N° 5

Motivación en el cumplimiento de las actividades laborales



**Descripción:** En el gráfico correspondiente al ítem “Motivación en el cumplimiento de las actividades laborales” podemos apreciar que el 46% de los trabajadores respondieron que “casi siempre” se sienten motivados; el 39% manifestaron “a veces”, mientras que un 11% respondieron que “casi nunca” y un 4% “nunca”.

## Dimensión 02: Autorrealización

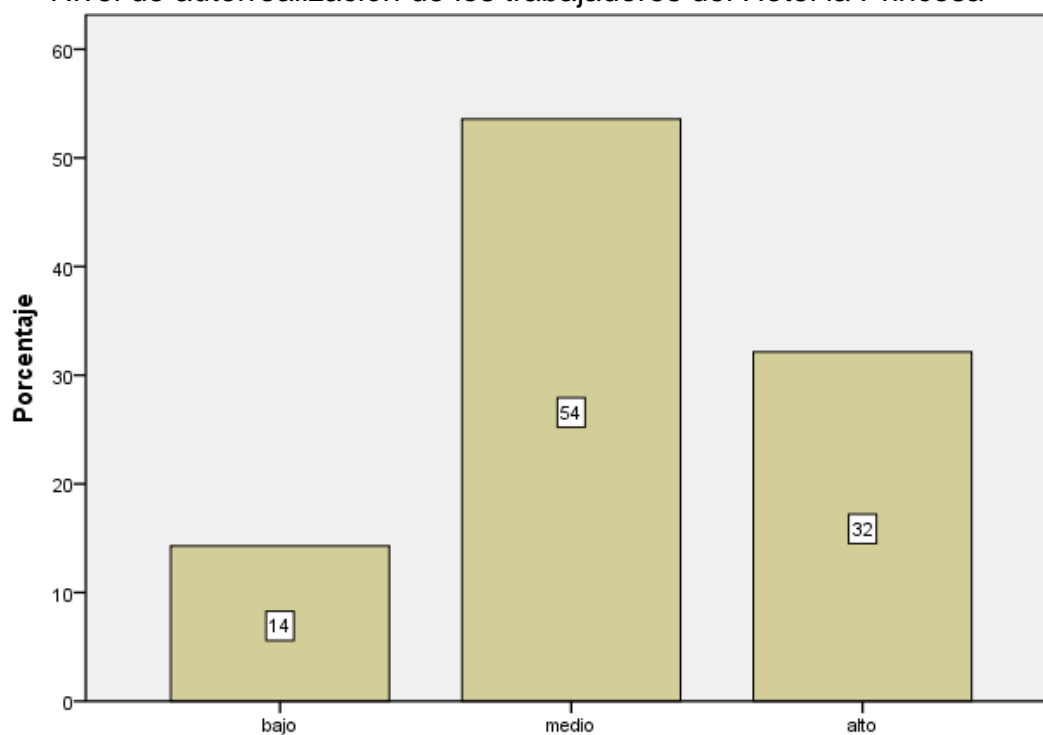
TABLA N°6

Nivel de autorrealización de los trabajadores del Hotel la Princesa

| NIVEL DE AUTORREALIZACION |       |            |            |                   |                      |
|---------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                           |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos                   | bajo  | 4          | 14,3       | 14,3              | 14,3                 |
|                           | medio | 15         | 53,6       | 53,6              | 67,9                 |
|                           | alto  | 9          | 32,1       | 32,1              | 100,0                |
|                           | Total | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N°6

Nivel de autorrealización de los trabajadores del Hotel la Princesa



**Descripción:** En el gráfico se observa el nivel de la segunda dimensión correspondiente a la Autorrealización, donde se determinó un nivel medio con un 54%, un nivel alto con un 32% y un nivel bajo con un 14%.

## Indicadores de la 2<sup>da</sup> dimensión

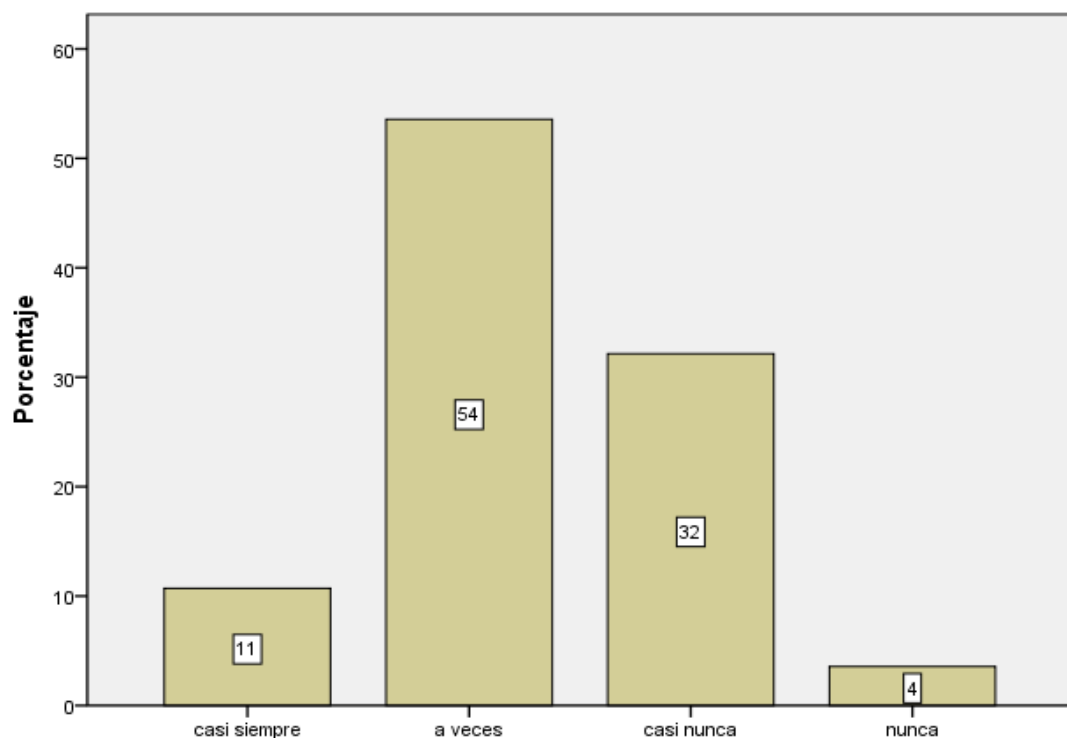
TABLA N°7

La empresa le brinda oportunidades de progresar profesionalmente en la empresa

| oportunidades de progresar profesionalmente en la empresa |              |            |            |                   |                      |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos   | casi siempre | 3          | 10,7       | 10,7              | 10,7                 |
|   | a veces      | 15         | 53,6       | 53,6              | 64,3                 |
|   | casi nunca   | 9          | 32,1       | 32,1              | 96,4                 |
|   | nunca        | 1          | 3,6        | 3,6               | 100,0                |
|   | Total        | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N° 7

Oportunidades de progresar profesionalmente en la empresa



**Descripción:** En el gráfico correspondiente al ítem “Oportunidades de progresar profesionalmente en la empresa”, se observa que un 11% de los trabajadores encuestados respondieron que “casi siempre”; un 54% “a veces”, mientras que la respuesta “casi nunca” alcanza un 32%.

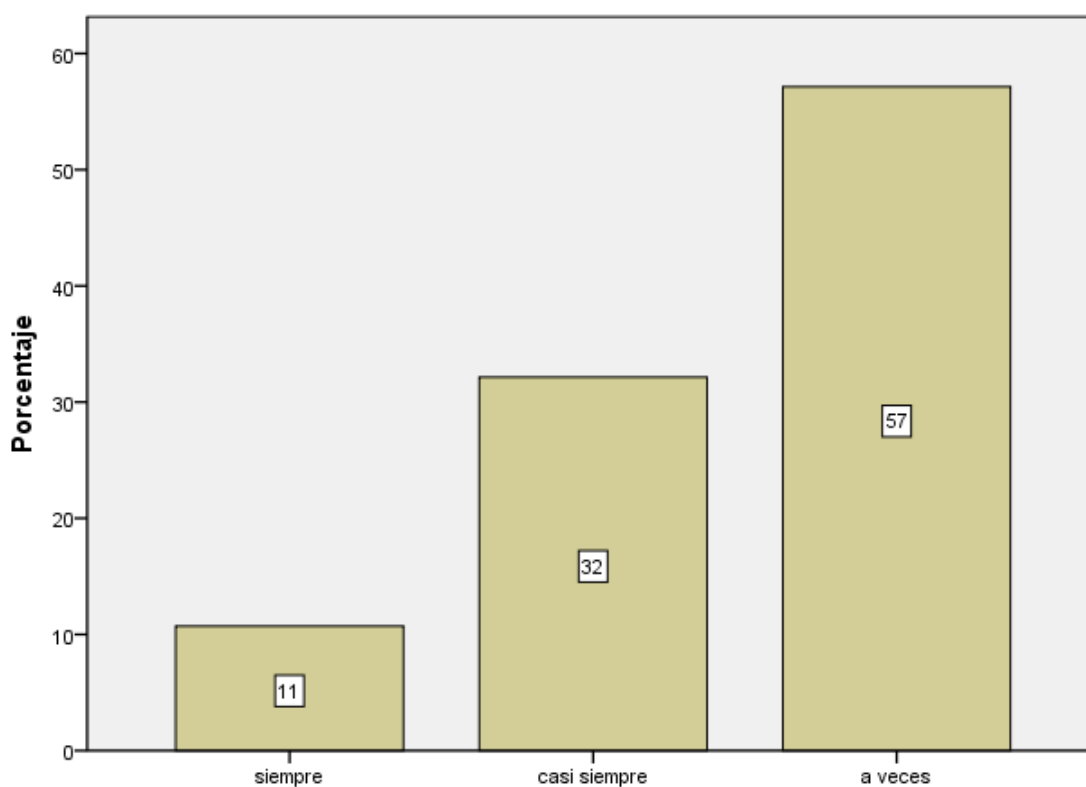
TABLA N° 8

La empresa valora su buen desempeño laboral

| valoración del buen desempeño laboral |              |            |            |                   |
|---------------------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|
|                                       |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
| Válidos                               | siempre      | 3          | 11         | 11                |
|                                       | casi siempre | 8          | 32         | 32                |
|                                       | a veces      | 17         | 57         | 57                |
| Total                                 |              | 28         | 100,0      | 100,0             |

GRÁFICO N° 8

Valoración del buen desempeño laboral



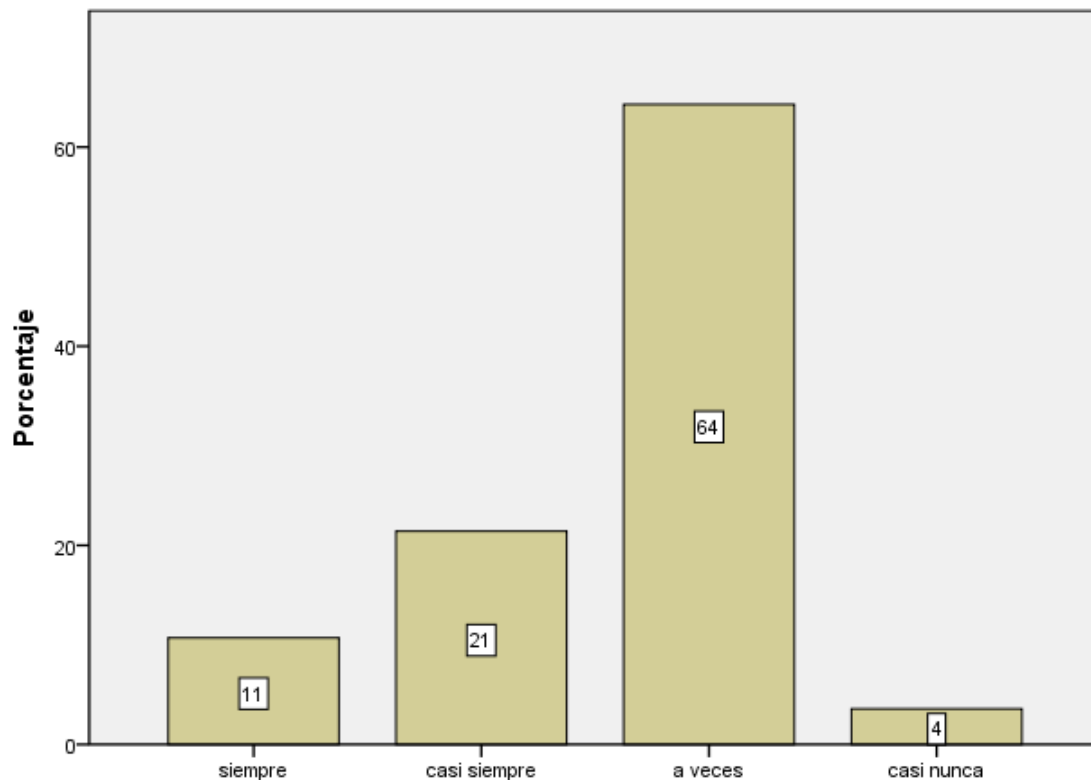
Descripción: En el gráfico correspondiente al ítem “Valoración del buen desempeño laboral”, la respuesta con mayor resultado fue “a veces” con un 57%, mientras que un 32% respondieron que “casi siempre” y finalmente un 11% respondió que “siempre”.

TABLA N° 9

Los supervisores expresan reconocimientos para los logros del personal

| reconocimientos de los logros del personal |              |            |            |                   |                      |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos                                    | siempre      | 3          | 10,7       | 10,7              | 10,7                 |
|  | casi siempre | 6          | 21,4       | 21,4              | 32,1                 |
|  | a veces      | 18         | 64,3       | 64,3              | 96,4                 |
|  | casi nunca   | 1          | 3,6        | 3,6               | 100,0                |
|  | Total        | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N°9  
Reconocimientos para el logro del personal



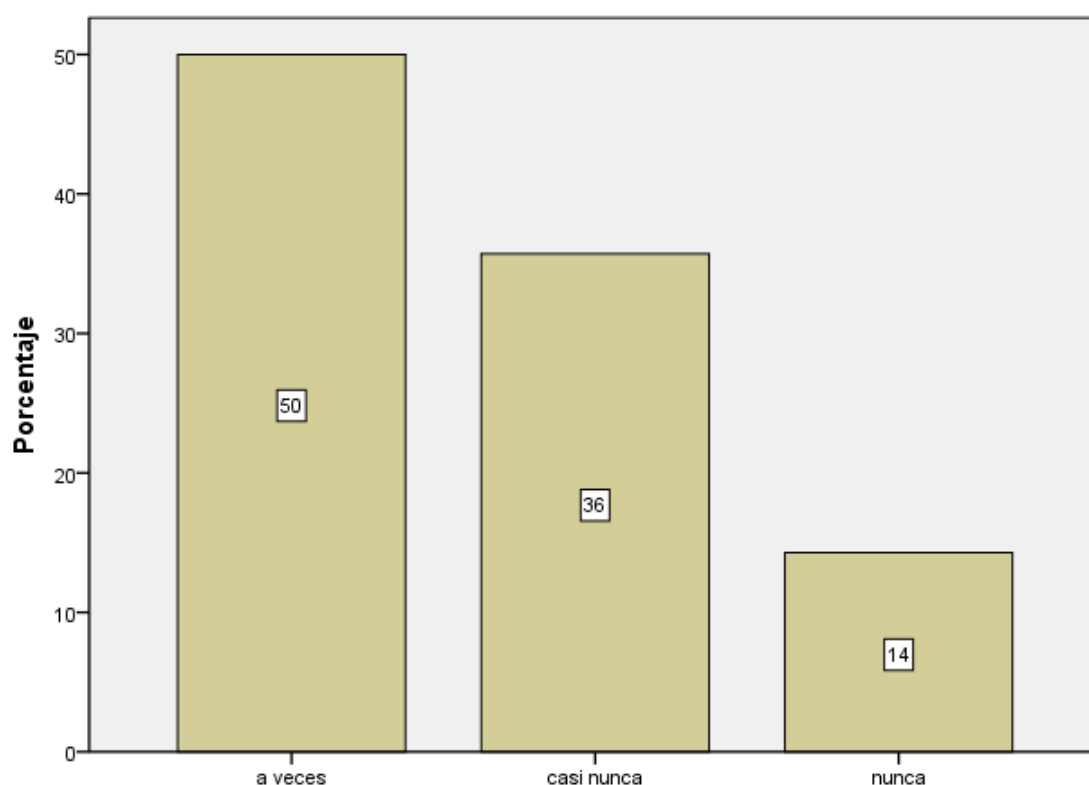
Descripción: En el gráfico correspondiente al ítem “Reconocimientos para el logro del personal”, la respuesta con mayor resultado fue “a veces” con un 64%, mientras que un 21% respondieron que “casi siempre”, la escala “siempre” recibió un puntaje de 11% y finalmente un 4% respondieron que “nunca”.

TABLA N° 10

Su jefe le brinda apoyo para superar los obstáculos que se le presenta en el trabajo

| Brindan apoyo para superar los obstáculos |            |            |            |                   |                      |
|---|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos                                   | a veces    | 14         | 50,0       | 50,0              | 50,0                 |
|   | casi nunca | 10         | 35,7       | 35,7              | 85,7                 |
|   | nunca      | 4          | 14,3       | 14,3              | 100,0                |
|   | Total      | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N° 10  
Brindan apoyo para superar los obstáculos

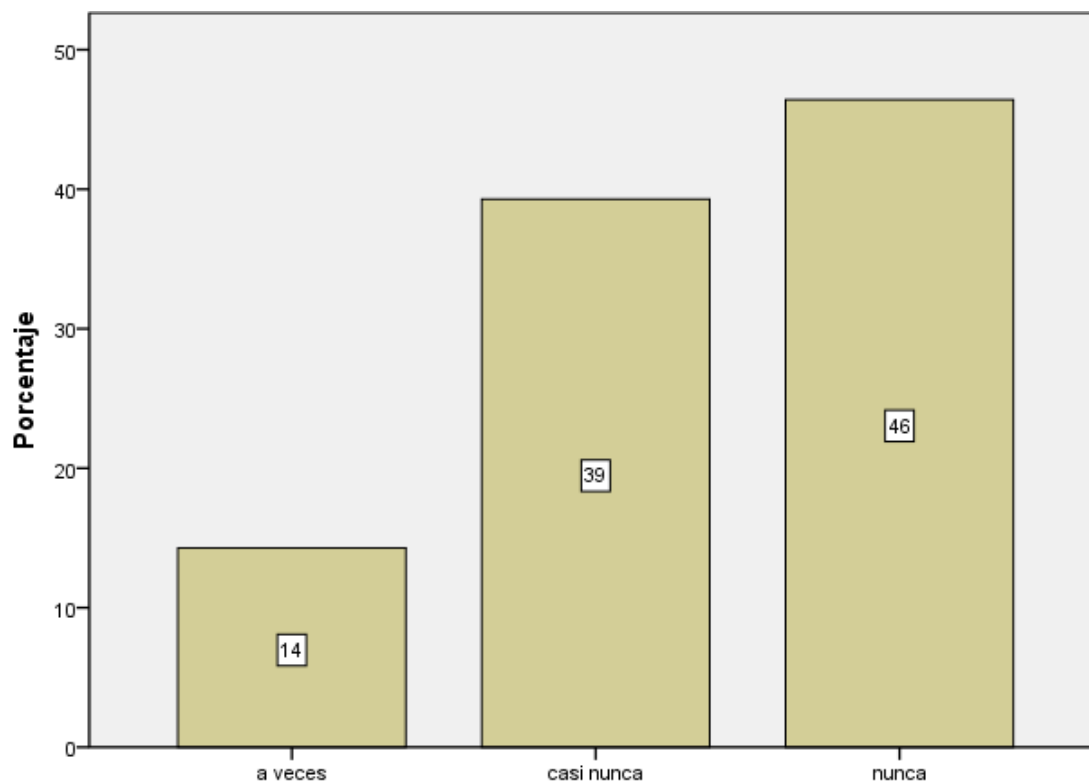


**Descripción:** En el gráfico correspondiente al ítem “Brindan apoyo para superar los obstáculos”, la respuesta con mayor resultado fue “a veces” con un 50%, mientras que un 36% respondieron que “casi nunca”, finalmente un 14% respondieron que “nunca”.

TABLA N° 11  
La empresa le brinda capacitaciones continuas

| capacitaciones continuas |            |            |            |                   |                      |
|--------------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                          |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos                  | a veces    | 4          | 14,3       | 14,3              | 14,3                 |
|                          | casi nunca | 11         | 39,3       | 39,3              | 53,6                 |
|                          | nunca      | 13         | 46,4       | 46,4              | 100,0                |
|                          | Total      | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N° 11  
Capacitaciones continuas



**Descripción:** En el gráfico correspondiente al ítem “Capacitaciones continuas”, la respuesta con mayor resultado fue “nunca” con un 46%, mientras que un 39% respondieron que “casi nunca”, finalmente un 14% respondieron que “nunca”.



### Dimensión 03: Comunicación

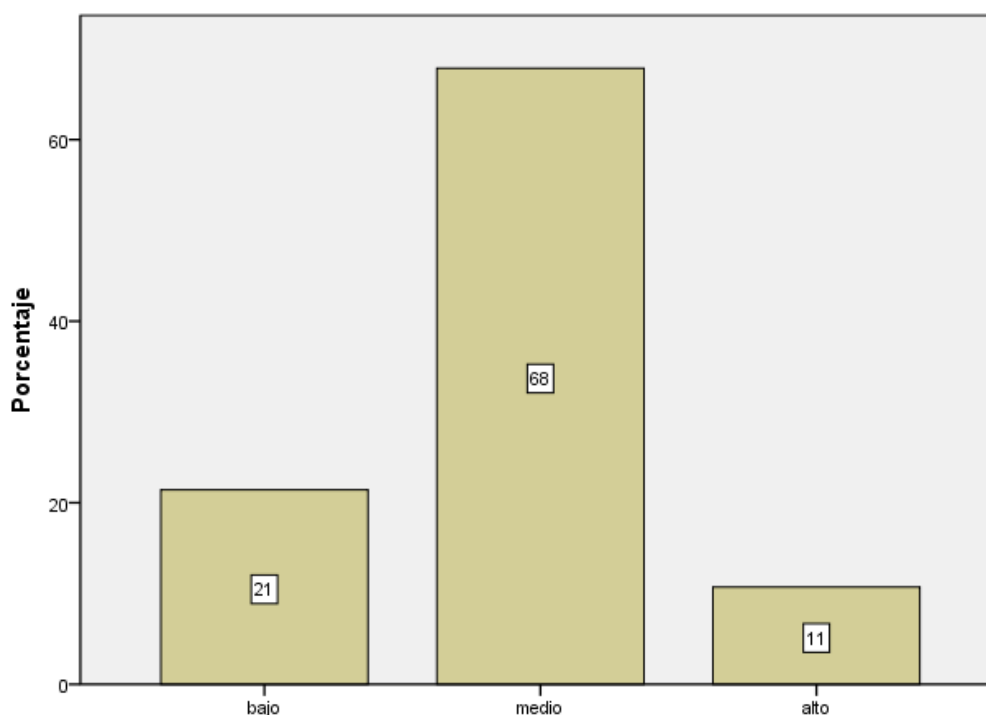
TABLA N°12

Nivel de comunicación de los trabajadores del Hotel la Princesa

|         |       | Nivel de Comunicación |            |                   |                      |
|---------|-------|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
|         |       | Frecuencia            | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | bajo  | 6                     | 21,4       | 21,4              | 21,4                 |
|         | medio | 19                    | 67,9       | 67,9              | 89,3                 |
|         | alto  | 3                     | 10,7       | 10,7              | 100,0                |
|         | Total | 28                    | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N° 12

Nivel de comunicación de los trabajadores del Hotel la Princesa



Descripción: En el gráfico se observa el nivel de la tercera dimensión correspondiente a la Comunicación, donde se determinó un nivel medio con un 68%, seguido del nivel bajo con un 21% y por último el nivel alto alcanzó un 11%.

### Indicadores de la 3<sup>era</sup> dimensión

TABLA N° 13

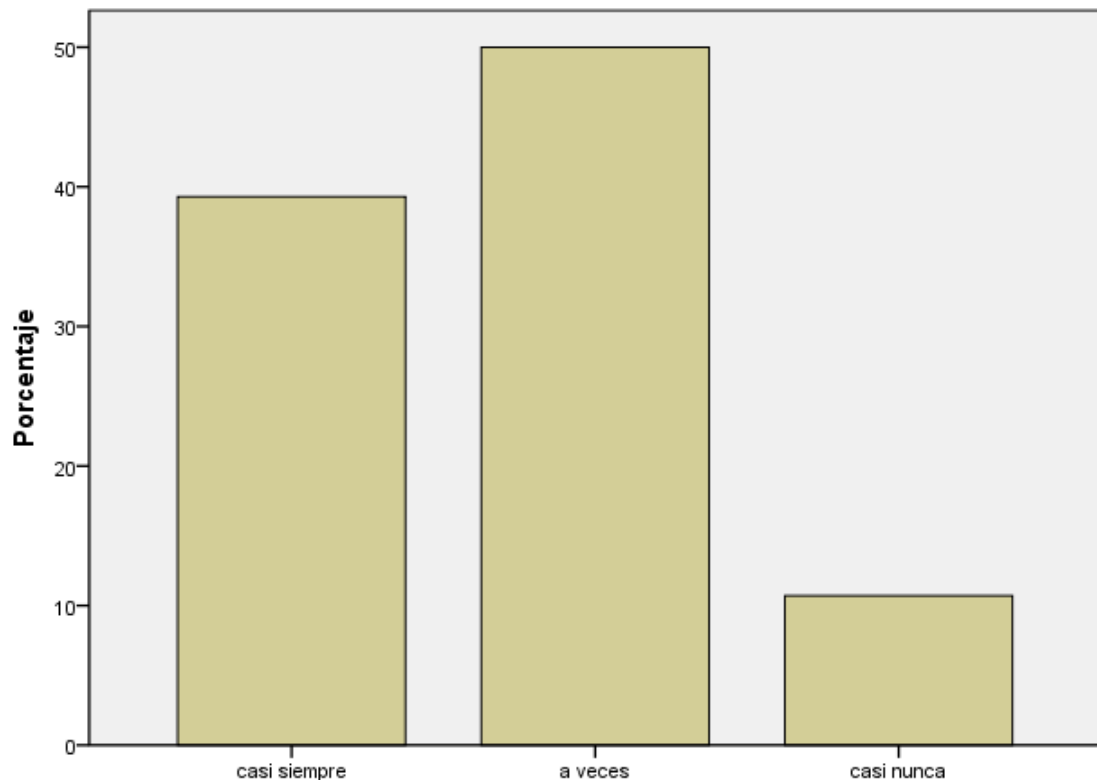
La empresa le brinda la información necesaria para cumplir con sus actividades laborales

#### Acceso a la información

|         |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | casi siempre | 11         | 39,3       | 39,3              | 39,3                 |
|         | a veces      | 14         | 50,0       | 50,0              | 89,3                 |
|         | casi nunca   | 3          | 10,7       | 10,7              | 100,0                |
|         | Total        | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N° 13

#### Acceso a la información



**Descripción:** En el gráfico correspondiente al ítem “Acceso a la información”, la respuesta con mayor resultado fue “a veces” con un 50%, mientras que un 39% respondieron que “casi siempre”, finalmente un 11% respondieron que “casi nunca”.

TABLA N° 14

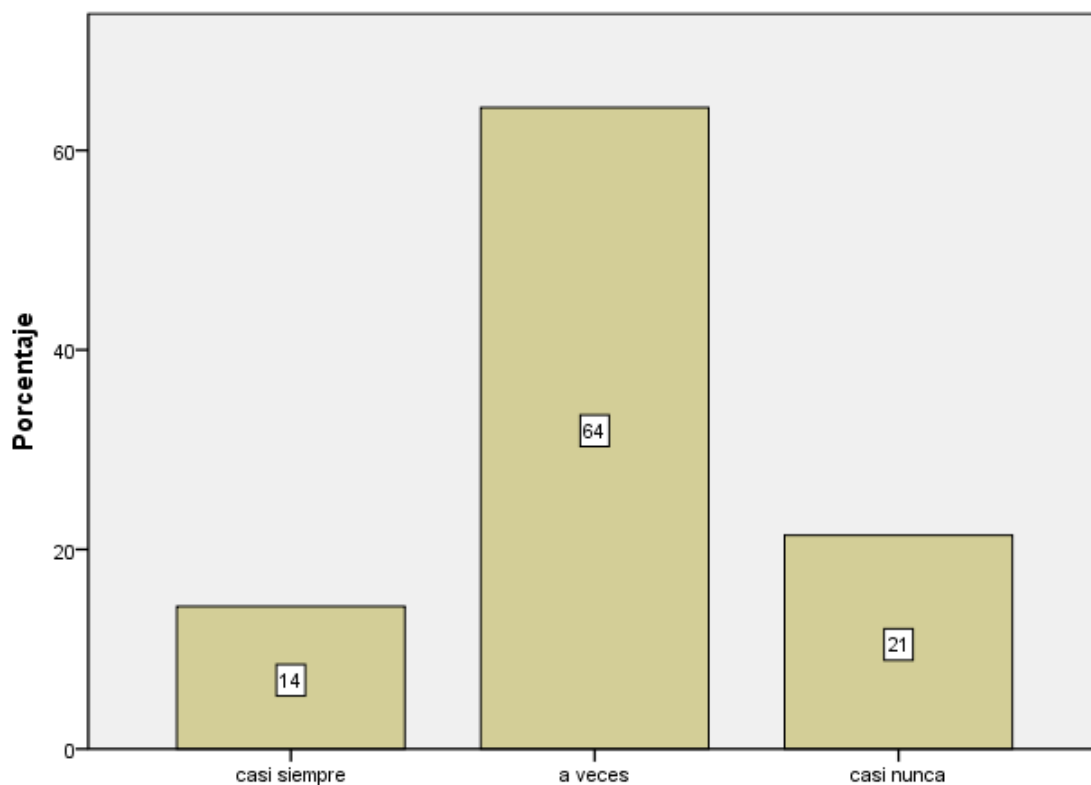
Es posible una interacción cordial con personas de mayor jerarquía

Interacción cordial con los jefes y/o supervisores

|         |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | casi siempre | 4          | 14,3       | 14,3              | 14,3                 |
|         | a veces      | 18         | 64,3       | 64,3              | 78,6                 |
|         | casi nunca   | 6          | 21,4       | 21,4              | 100,0                |
|         | Total        | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N° 14

Interacción cordial con personas de mayor jerarquía



**Descripción:** En el gráfico correspondiente al ítem “Interacción cordial con personas de mayor jerarquía”, la respuesta con mayor resultado fue “a veces” con un 64%, mientras que un 21% respondieron que “casi nunca”, finalmente un 14% respondieron que “casi siempre”.

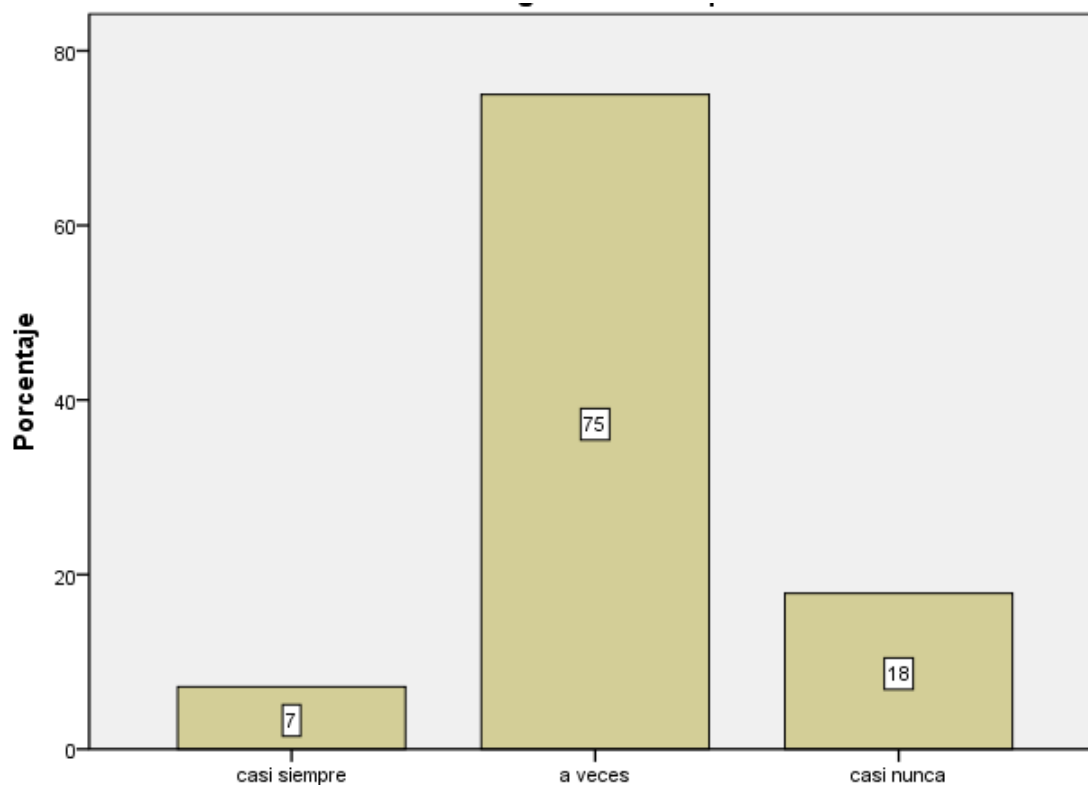
TABLA N<sup>a</sup> 15

Puedes expresar sin temor tus ideas u opiniones a tus jefes

| Expresión sin temor de ideas u opiniones |              |            |            |                   |                      |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos                                  | casi siempre | 2          | 7,1        | 7,1               | 7,1                  |
|  | a veces      | 20         | 74,6       | 74,6              | 78,6                 |
|  | casi nunca   | 6          | 18,3       | 18,3              | 100,0                |
|  | Total        | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N° 15

Expresión sin temor de ideas u opiniones

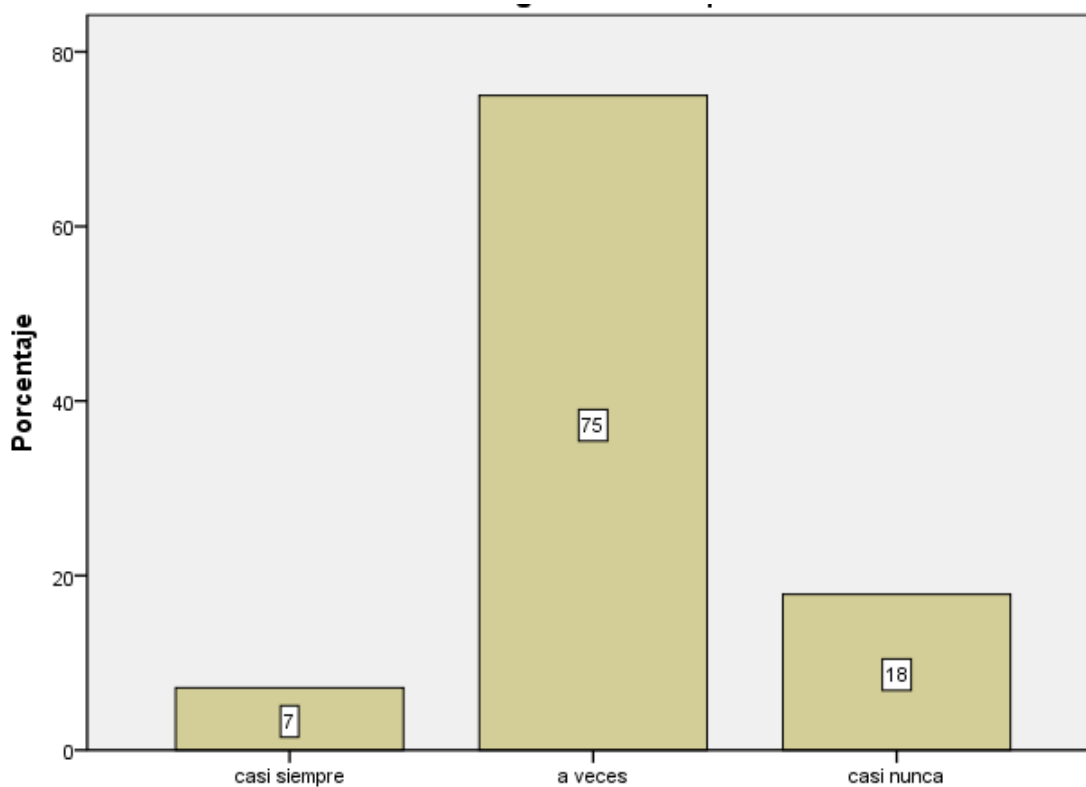


**Descripción:** En el gráfico correspondiente al ítem “Expresión sin temor de ideas u opiniones”, la respuesta con mayor resultado fue “a veces” con un 75%, mientras que un 18% respondieron que “casi nunca”, finalmente un 7% respondieron que “casi siempre”.

TABLA N° 16  
Escuchan las sugerencias del personal

| Escuchan las sugerencias del personal |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                               | casi siempre | 2          | 7,1        | 7,1               | 7,1                  |
|                                       | a veces      | 20         | 74,6       | 74,6              | 78,6                 |
|                                       | casi nunca   | 6          | 18,3       | 18,3              | 100,0                |
|                                       | Total        | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N° 16  
Escuchan las sugerencias del personal



Descripción: En el gráfico correspondiente al ítem “Escuchan las sugerencias del personal”, la respuesta con mayor resultado fue “a veces” con un 75%, mientras que un 18% respondieron que “casi nunca”, finalmente un 7% respondieron que “casi siempre”.

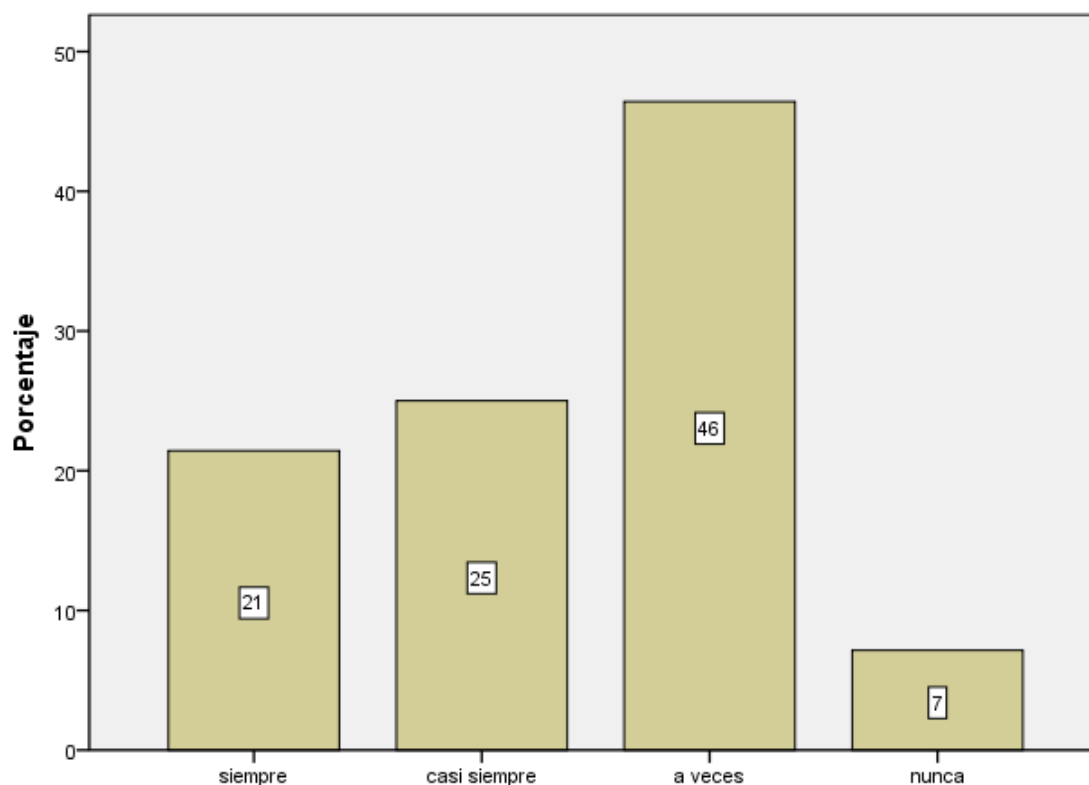
TABLA N° 17

La empresa fomenta el trabajo en equipo por parte de la empresa

| Fomento del trabajo en equipo por parte de la empresa |              |            |            |                   |                      |
|---|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|   |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos   | siempre      | 6          | 21,4       | 21,4              | 21,4                 |
|   | casi siempre | 7          | 25,0       | 25,0              | 46,4                 |
|   | a veces      | 13         | 46,4       | 46,4              | 92,9                 |
|   | nunca        | 2          | 7,1        | 7,1               | 100,0                |
|   | Total        | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N° 17

Fomento del trabajo en equipo por parte de la empresa



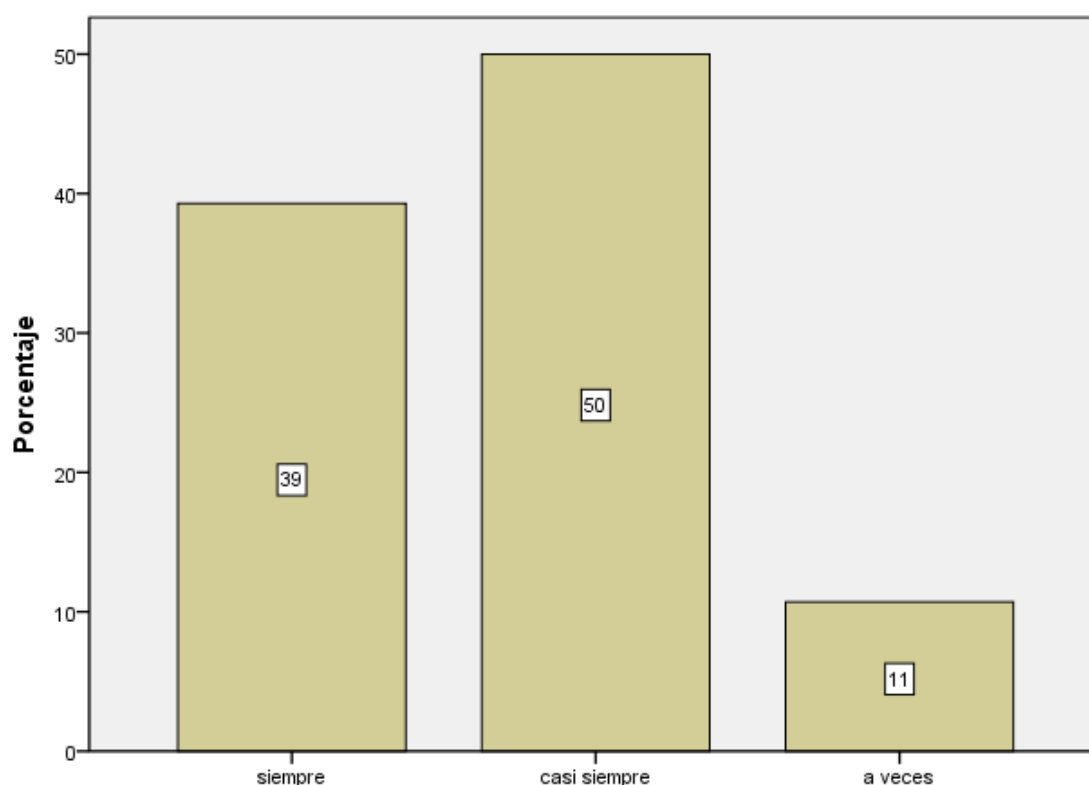
**Descripción:** En el gráfico correspondiente al ítem “Fomento del trabajo en equipo por parte de la empresa”, la respuesta con mayor resultado fue “a veces” con un 46%, luego sigue la escala “casi siempre” con un 25%, después tenemos la escala “siempre” con un 21% y finalmente un 7% respondieron que “nunca”.

TABLA N° 18

Existe una comunicación armoniosa entre los grupos de trabajo de las diferentes áreas

| Comunicación armoniosa entre los grupos de trabajo |              |            |            |                   |                      |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos  | siempre      | 11         | 39,3       | 39,3              | 39,3                 |
|  | casi siempre | 14         | 50,0       | 50,0              | 89,3                 |
|  | a veces      | 3          | 10,7       | 10,7              | 100,0                |
|  | Total        | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N° 18  
Comunicación entre los grupos de trabajo de las diferentes áreas



**Descripción:** En el gráfico correspondiente al ítem “Comunicación entre los grupos de trabajo de las diferentes áreas”, la respuesta con mayor resultado fue “casi siempre” con un 50%, luego sigue la escala “siempre” con un 39% y finalmente un 11% respondieron que “a veces”.

#### Dimensión 04: Condiciones laborales

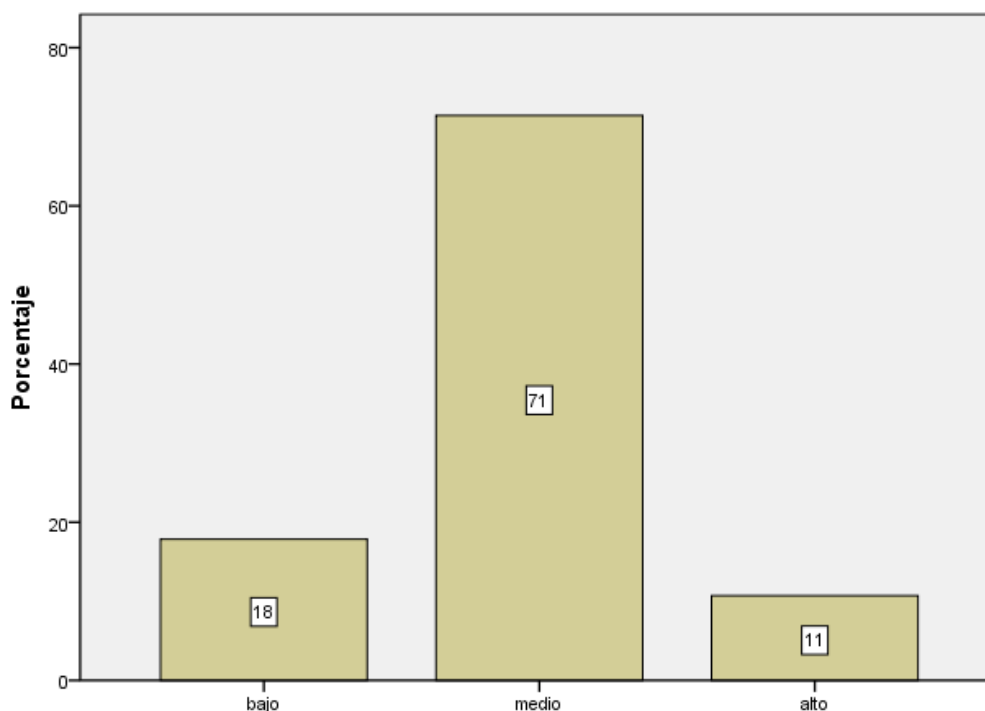
TABLA N° 19

Nivel de las condiciones laborales de los trabajadores del Hotel la Princesa

| NIVEL DE LAS CONDICIONES LABORALES |       |            |            |                   |                      |
|------------------------------------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                                    |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos                            | bajo  | 5          | 17,9       | 17,9              | 17,9                 |
|                                    | medio | 20         | 71,4       | 71,4              | 89,3                 |
|                                    | alto  | 3          | 10,7       | 10,7              | 100,0                |
|                                    | Total | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N° 19

Nivel de las condiciones laborales



Descripción: En el grafico se observa el nivel de la cuarta dimensión correspondiente a las condiciones laborales, donde se determinó un nivel medio con un 71%, seguido de un nivel bajo con un 18% y por último el nivel alto alcanzó un 11%.



## Indicadores de la 4ta dimensión

TABLA N° 20

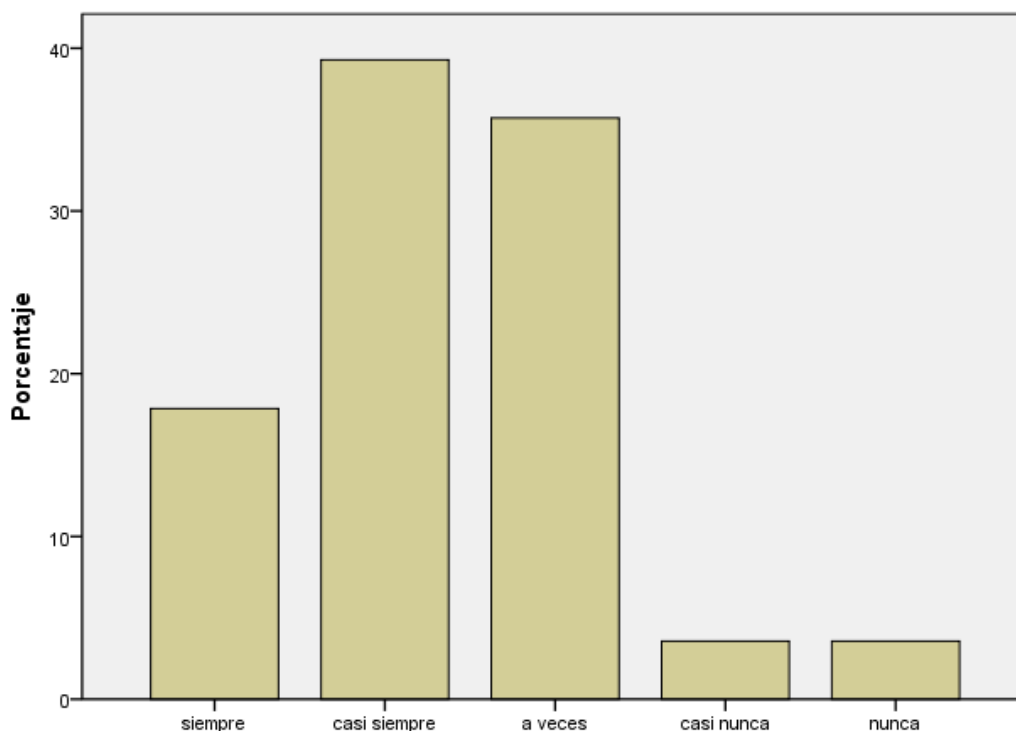
La empresa le brinda un adecuado ambiente físico de trabajo (limpieza, olores, ruido, iluminación)

Adecuado ambiente físico de trabajo

|         |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | siempre      | 5          | 17,9       | 17,9              | 17,9                 |
|         | casi siempre | 11         | 39,3       | 39,3              | 57,1                 |
|         | a veces      | 9          | 32,1       | 32,1              | 89,3                 |
|         | casi nunca   | 1          | 3,6        | 3,6               | 92,9                 |
|         | nunca        | 2          | 7,1        | 7,1               | 100,0                |
|         | Total        | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N° 20

Adecuado ambiente físico de trabajo (limpieza, olores, ruido, iluminación)



**Descripción:** En el gráfico correspondiente al ítem “Adecuado ambiente físico de trabajo”, la respuesta con mayor resultado fue “casi siempre” con un 39%, luego sigue la escala “a veces” con un 32%, la escala “siempre” obtuvoun 18%,” nunca” con un 7% y finalmente un 4% respondieron que “casi nunca”.

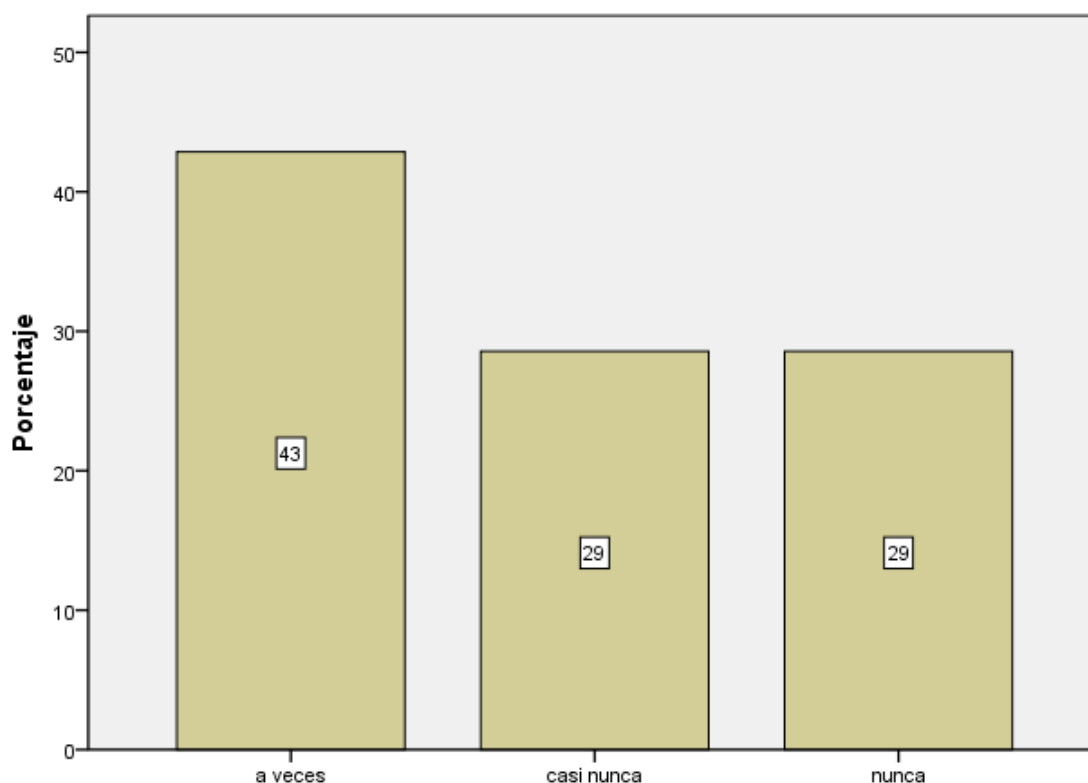
TABLA N° 21

Se siente cómodo en los ambientes de descanso que el hotel le brinda

| Ambientes cómodos de descanso |            |            |            |                   |                      |
|-------------------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|                               |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos                       | a veces    | 12         | 42,9       | 42,9              | 42,9                 |
|                               | casi nunca | 8          | 28,6       | 28,6              | 71,4                 |
|                               | nunca      | 8          | 28,6       | 28,6              | 100,0                |
|                               | Total      | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N° 21

Se siente cómodo en los ambientes de descanso que el hotel le brinda



**Descripción:** En el gráfico correspondiente al ítem “Comodidad en los ambientes de descanso que el hotel brinda”, la respuesta con mayor resultado fue “a veces” con un 43%, luego sigue la escala “casi nunca” y “nunca” con un 29%respectivamente.

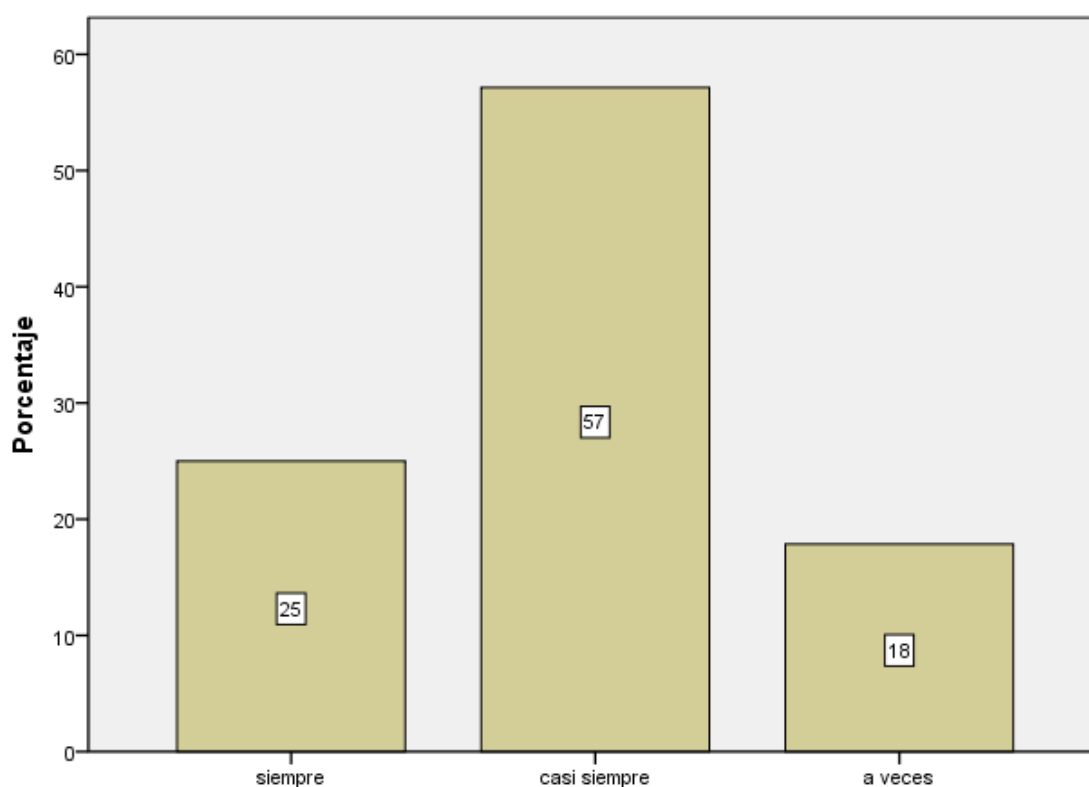
TABLA N° 22

La empresa le brinda un adecuado material de trabajo para el cumplimiento de las funciones

| Materiales de trabajos adecuados |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                          | siempre      | 7          | 25,0       | 25,0              | 25,0                 |
|                                  | casi siempre | 16         | 57,1       | 57,1              | 82,1                 |
|                                  | a veces      | 5          | 17,9       | 17,9              | 100,0                |
|                                  | Total        | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N° 22

La empresa le brinda un adecuado material de trabajo para el cumplimiento de las funciones



**Descripción:** En el gráfico correspondiente al ítem “Materiales de trabajos adecuados”, la respuesta con mayor resultado fue “casi siempre” con un 57%, luego sigue la escala “siempre” con un 25% y finalmente la escala “a veces” obtuvo un 18%.

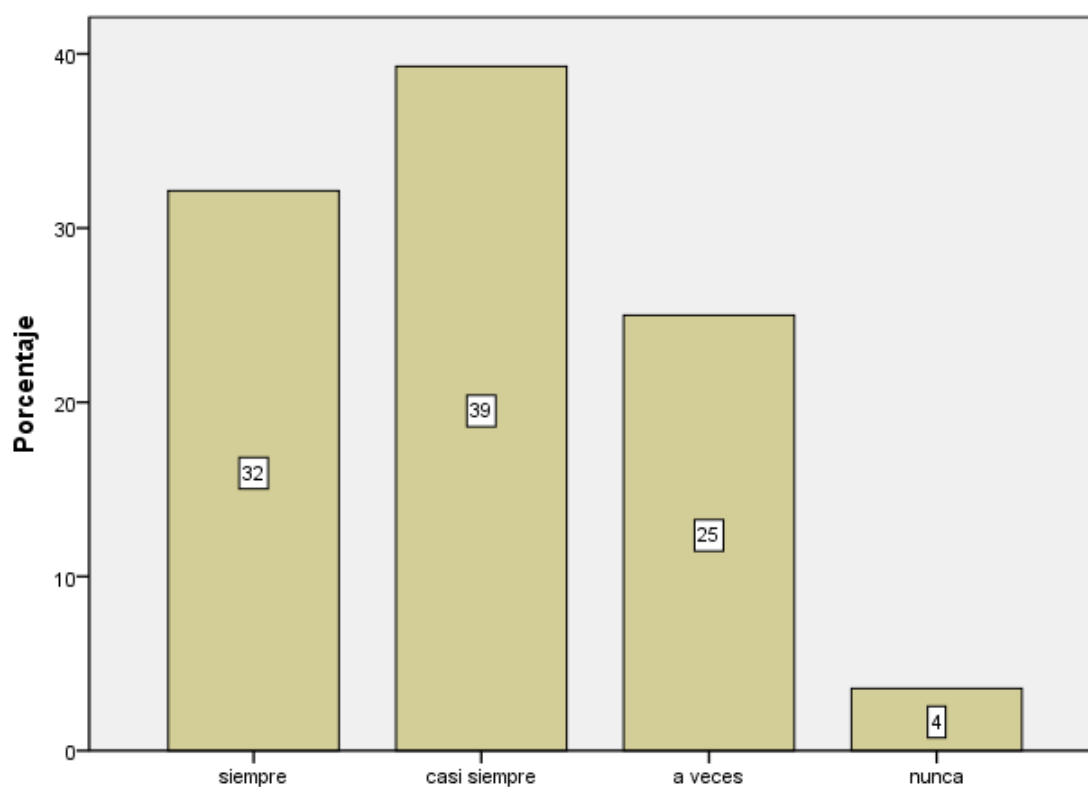
TABLA N° 23

La remuneración es atractiva en comparación con otras Empresas

|         |              | Remuneración atractiva |            |                   |                      |
|---------|--------------|------------------------|------------|-------------------|----------------------|
|         |              | Frecuencia             | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | siempre      | 9                      | 32,1       | 32,1              | 32,1                 |
|         | casi siempre | 11                     | 39,3       | 39,3              | 71,4                 |
|         | a veces      | 7                      | 25,0       | 25,0              | 96,4                 |
|         | nunca        | 1                      | 3,6        | 3,6               | 100,0                |
|         | Total        | 28                     | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO N° 23

Remuneración atractiva en comparación con otras Empresas



**Descripción:** En el gráfico correspondiente al ítem “Remuneración atractiva”, la respuesta con mayor resultado fue “casi siempre” con un 39%, luego sigue la escala “siempre” con un 32%, “a veces” obtuvo un 25%, mientras que la escala “nunca” obtuvo un 4%.

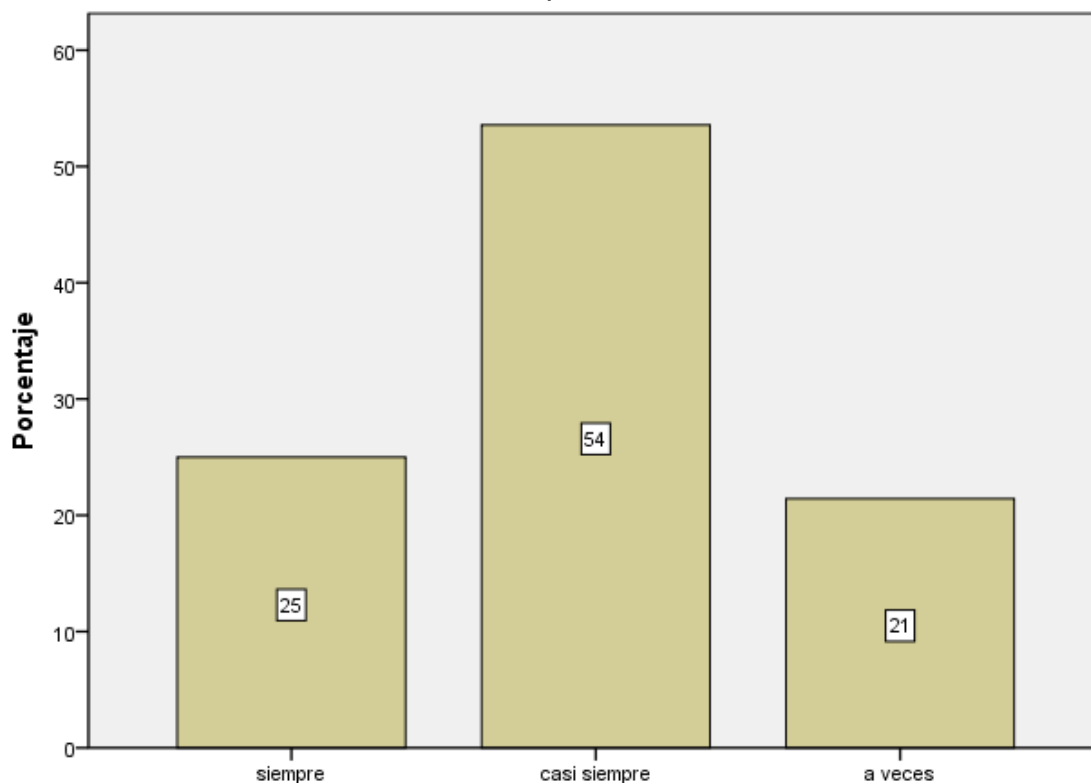
TABLA Nº 24

El trato que recibe por parte de los jefes y/o supervisores es cordial y/o respetuoso

| Trato cordial y respetuoso por parte de los jefes y/o supervisores |              |            |            |                   |                      |
|--|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|  |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos  | siempre      | 7          | 25,0       | 25,0              | 25,0                 |
|  | casi siempre | 15         | 53,6       | 53,6              | 78,6                 |
|  | a veces      | 6          | 21,4       | 21,4              | 100,0                |
|  | Total        | 28         | 100,0      | 100,0             |                      |

GRÁFICO Nº 24

El trato que recibe por parte de los jefes y/o supervisores es cordial y/o respetuoso



**Descripción:** En el gráfico correspondiente al ítem “Trato cordial y respetuoso por parte de los jefes y/o supervisores”, la respuesta con mayor resultado fue “casi siempre” con un 54%, luego sigue la escala “siempre” con un 25%, mientras que “a veces” obtuvo un 21%.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El clima organizacional en el hotel La Princesa 4 estrellas es medio ya que aún no se ha logrado una completa relación entre el colaborador y la empresa debido principalmente a la falta de motivación, el reconocimiento o desarrollo de línea de carrera, así mismo falta mejorar los niveles de comunicación internos.

Respecto a la dimensión de Involucramiento Laboral muestra un nivel bajo debido a que más de la mitad (19 personas) de los colaboradores del hotel la Princesa manifestaron no sentirse comprometidos e identificados con los objetivos y valores de la empresa, esto se debe a la débil relación entre la administración y los colaboradores y la falta de políticas de gestión de fidelización del cliente interno. El hecho de que la organización y los colaboradores no posean una relación de compromiso, dificulta el desarrollo equitativo entre ambas partes, lo cual tiene como consecuencia el bajo rendimiento de la empresa (Ferreira ,2006). Así mismo, existe una desmotivación laboral en la mayoría de los trabajadores, debido a que la empresa no expresa valoración ni reconocimiento de forma continua al trabajo desempeñado. La importancia de motivar y hacer sentir importante al trabajador es responsabilidad de los jefes de las áreas de trabajo, son ellos quienes deben ofrecer halagos, reconocimientos, valoración, escuchar opiniones de los trabajadores y mostrar un interés en sus necesidades tanto personales como profesionales (Robbins, 2004).

La segunda dimensión relacionada a la Autorrealización laboral muestra un nivel medio, ya que 15 de 28 trabajadores manifestaron no percibir constantemente posibilidades de crecimiento personal y profesional, debido a que la empresa no tiene políticas claras respecto a ofrecerle al trabajador una línea de carrera. Además 14 trabajadores expresaron que solo en algunas ocasiones la empresa les brinda un asesoramiento en la superación de obstáculos que se les presenta en el trabajo, así mismo la falta de capacitaciones continuas dificulta aún más el trabajo que desempeñan, esto es causado por la escasa participación que la empresa tiene en el desarrollo de competencias de los trabajadores. El apoyo y estímulo son factores importantes que la empresa debe brindar al trabajador para su desarrollo personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación, además se ha comprobado que el 70% de trabajadores tienden a preferir puestos

que les brinde la oportunidad de aplicar sus habilidades y capacidades, lo cual contribuye a casi el 75% más del rendimiento de la empresa. (Pérez, 2009).

La tercera dimensión relacionada a la Comunicación muestra un nivel medio, ya que la mayoría de los trabajadores manifestaron la poca fluidez de la información en sus áreas de trabajo, debido a que la información que se les brinda no es lo suficientemente clara y precisa para el cumplimiento de sus actividades, así mismo manifestaron tener en algunas ocasiones limitaciones para expresar libremente sus ideas, opiniones o sugerencias a los jefes, debido a que la comunicación entre ellos es poco dinámica y flexible, sin embargo un aspecto a favor fue que (14 trabajadores) manifestaron tener una comunicación armoniosa entre los grupos de trabajo de las diferentes áreas. Para Chiavenato (2002) “Un buen proceso de comunicación permite una interacción cordial entre los jefes y los colaboradores, es por ello que es importante el grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información que se le brinda al trabajador, ya que se ha determinado que una organización solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, actuar en conjunto y lograr objetivos en común” (p.25).

La cuarta dimensión relacionada a las condiciones laborales es de un nivel medio, ya que la mayoría de los colaboradores del hotel la Princesa manifestaron estar de acuerdo con la remuneración que perciben mensualmente, además de recibir por parte de la empresa los materiales de trabajo necesarios para el cumplimiento de sus actividades diarias, así mismo manifestaron desempeñarse en un ambiente físico de trabajo adecuado, sin embargo expresaron su disconformidad respecto a los ambientes de descanso que la empresa les brinda, debido a que no poseen con las condiciones adecuadas de iluminación, espacio, ruido y mobiliario que le permita al trabajador reposar adecuadamente. Es importante que la empresa provea a sus trabajadores los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios que les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo; sin duda un trabajador motivado por una remuneración atractiva, instalado en un espacio físico tanto de trabajo como de descanso en óptimas condiciones, repercutirá significativamente en su satisfacción y por ende su desempeño mejorará (Moran, 2015).

## **V. CONCLUSIONES**

Se determinó que el nivel de clima organizacional de los trabajadores del Hotel la Princesa alcanzó un nivel medio 43%.

Respecto a la dimensión de Involucramiento laboral de los trabajadores del Hotel la Princesa se obtuvo un nivel bajo (50%), debido a la débil relación de compromiso que existe entre la administración y los colaboradores, además de expresar desmotivación laboral en el cumplimiento de sus actividades laborales.

En cuanto al resultado del nivel de autorrealización laboral, se determinó que los trabajadores del Hotel la Princesa indican que el nivel de clima es medio (54%), debido a que no perciben de manera constante oportunidades de crecimiento profesional, además de no recibir apoyo de forma continua en la superación de obstáculos que se les presenta en el trabajo, así mismo la falta de capacitaciones dificulta aún más las tareas que desempeñan.

Respecto a la dimensión de Comunicación, se determinó que los trabajadores del Hotel la Princesa indican que el nivel de clima es medio (68%), debido a que la información que se les brinda no es lo suficientemente clara y precisa para el cumplimiento de sus actividades, así mismo perciben una comunicación poco dinámica y flexible que no les permite en algunas ocasiones expresar sus ideas, opiniones u sugerencias a sus jefes.

En cuanto al resultado del nivel de las condiciones laborales, se puede determinar que los trabajadores del Hotel la Princesa indican que el nivel de clima es medio (71%), debido a que están de acuerdo con la remuneración que perciben, además de desempeñarse en un ambiente físico de trabajo adecuado, sin embargo, expresaron su disconformidad respecto a los ambientes de descanso que la empresa les brinda.



## **VI. RECOMENDACIONES**

La empresa debería formular políticas de fidelización de su cliente interno, empezando por conocer sus objetivos personales y lograr unificarlos con los de la organización.

La empresa debería formular estrategias motivacionales donde expresen valoración y reconocimiento de manera constante el buen trabajo desempeñado por sus trabajadores; en muchas ocasiones realizar preguntas como ¿cómo estás? ¿Qué tal tu día de trabajo? ¡Qué buen trabajo, sigue así! son detalles que animan al trabajador y lo hacen sentirse importante en la empresa.

Es importante establecer un buen sistema de comunicación, de tal manera que la información que se le brinde al trabajador sea concisa, clara y oportuna, además es importante darse tiempo para escuchar las opiniones, sugerencias o necesidades de los trabajadores.

Realizar capacitaciones periódicas le brindará al trabajador la seguridad para desempeñar mejor sus actividades, además le brindará la oportunidad de desarrollar y potenciar sus capacidades tanto a nivel personal como profesional

## VI. REFERENCIAS

Álvarez, H. (1992). *Modelo Hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante*. Bogotá, Colombia: Editorial Alfaomega. Recuperado de [http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view File/849/757](http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/File/849/757).

Armas, M. (2010). *Clima organizacional en la Editorial de la Universidad César Vallejo*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

Baguer, A. (2005). *Alerta, descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. (1a. Edición). Sevilla, España: Editorial Díaz de Santos.

Brunet, L. (2011). *Análisis del Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Guadalajara, México: Trillas. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>.

Buitrago, N., Alarcón, T y Gómez, F. (2017). *Administración del recurso Humano: Estudio del caso en el sector hotelero de Puebla (México) mediante el Modelo de Indicadores de Gestión Sostenible y Asociatividad*. Puebla de Zaragoza, México: Editorial MIGSA.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Tijuana, México: Editorial Mc Graw Hill.

Denison, R. (1991). *Cultura corporativa y productividad Organizacional*. Bogotá, Colombia: Fondo Editorial Colombia.

García, T. (2015). *Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*. Guanajuato, México: Editorial Chillas.

Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional. El clima organizacional. Que es y cómo analizarlo*. Bogotá, Colombia: Editorial Cimas.

Katz, D & Kahn, R. (2001). *Psicología de las Organizaciones*. Medellín, Colombia: Editorial Trillas.

Kerlinger, F. N. (1979). *Investigación del comportamiento*, 2ª. ed. (pp. 30-47). Tamaulipas, México: Editorial McGraw-Hill.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. Ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Martínez, M. (2005). *La gestión del Recurso Humano en el sector empresarial: equilibrando objetivos y valores*. (1a. Edición). Madrid, España: Editorial Díaz de Santos.

Morán, L. (2015). *Clima Organizacional para el personal de un hotel ubicado en santa cruz río hondo del departamento de Zacapa*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Zacapa, Guatemala.

Likert, F. (1967). *El factor humano en la empresa, su dirección y valoración*. Bilbao. Texas, México: Ediciones Deusto.

Litwin, C, Stringer, B (2003). *Fundamentos del comportamiento Organizacional*. Guadalajara, México: Trillas.

Palma, S (2011). *Motivación y Clima Laboral en Personas de Entidades Universitarias*. Instituto de Investigaciones Psicológicas. Lima, Perú: Editorial URP.

Pucuhuaranga, T. Rices, G (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancayo*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú

López, N. (2007). *Diagnóstico del clima organizacional en una imprenta guatemalteca*. Tesis: Universidad Rafael Landívar. Landívar, Guatemala. Disponible en: <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/01/01/Lopez-Lorenzo-Ninive/Lopez-Lorenzo-Ninive.pdf>.

Robbins, S. (2004). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Bogotá, Colombia: Editorial Prentice Hall.

Rodríguez, V. (2009). Guía breve para la preparación de un trabajo de investigación según el manual de estilo de publicaciones de la american psychological association (6th ed.). Washington, DC Recuperado en: <http://biblioteca.sagrado.edu/guia-apa.htm>.

## **ANEXO**

## CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOTEL LA PRINCESA, DISTRITO DE LINCE, EN EL PERIODO 2017

Estimado trabajador, mucho te agradeceré, contestes las preguntas del presente cuestionario marcando con (x) la alternativa que consideres correcta. El cuestionario, es anónimo, tus respuestas serán de mucha importancia para determinar cómo es el Clima Organizacional en el Hotel la Princesa.

| DIMENSIONES E INDICADORES   | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
|---|---------|--------------|---------|------------|-------|
| <b>INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>  |         |              |         |            |       |
| Se siente comprometido con el éxito de la empresa.  |         |              |         |            |       |
| Se siente identificado con los objetivos y valores de la Empresa.                                   |         |              |         |            |       |
| Se siente motivado en el cumplimiento de sus actividades laborales.                                 |         |              |         |            |       |
| <b>AUTORREALIZACIÓN</b>   |         |              |         |            |       |
| La empresa le brinda oportunidades de progresar profesionalmente en ella.                           |         |              |         |            |       |
| La empresa valora su buen desempeño laboral   |         |              |         |            |       |
| Los supervisores expresan reconocimiento para los logros  |         |              |         |            |       |
| Su jefe le brinda apoyo para superar los obstáculos que se le presenta en el trabajo                |         |              |         |            |       |
| Le brindan capacitaciones continuas para el correcto desempeño de sus funciones                     |         |              |         |            |       |
| <b>COMUNICACIÓN</b>   |         |              |         |            |       |
| La empresa le brinda la información necesaria para cumplir con tus actividades laborales.           |         |              |         |            |       |
| Es posible una interacción cordial con personas de mayor jerarquía.                                 |         |              |         |            |       |
| Puedes expresar sin temor tus ideas u opiniones a tus jefes.  |         |              |         |            |       |
| El supervisor escucha los planteamientos o sugerencia del personal                                  |         |              |         |            |       |
| La empresa promueve el trabajo en equipo entre las diferentes áreas del Hotel.                      |         |              |         |            |       |
| Existe una comunicación armoniosa entre los grupos de trabajo de las diferentes áreas               |         |              |         |            |       |
| <b>CONDICIONES LABORALES</b>  |         |              |         |            |       |
| La empresa le brinda un ambiente físico de trabajo adecuado (limpieza, olores, ruido, iluminación). |         |              |         |            |       |
| Se siente cómodo en los ambientes de descanso que el hotel le brinda.                               |         |              |         |            |       |
| La empresa le brinda los materiales de trabajo adecuados para el cumplimiento de sus funciones.     |         |              |         |            |       |
| La remuneración es atractiva en comparación con otras Empresas                                      |         |              |         |            |       |
| El trato que recibe por parte de su supervisor es cordial y respetuoso                              |         |              |         |            |       |

# MATRIZ DE CONSISTENCIA

## TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOTEL LA PRINCESA, DISTRITO DE LINCE, 2017

| PROBLEMAS   | OBJETIVOS   | MARCO METODOLOGICO                    | DIMENSIONES             | INDICADORES                                 |
|---|---|---------------------------------------|-------------------------|---|
| <b>PROBLEMA GENERAL</b>   | <b>OBJETIVO GENERAL</b>   | <b>TIPO DE ESTUDIO</b>                | Involucramiento Laboral | Compromiso Institucional                    |
| ¿Cómo es el nivel de clima organizacional del Hotel la Princesa, ubicado en el distrito de Lince, 2017?             | Determinar el nivel de clima organizacional del Hotel la Princesa, distrito Lince, 2017?                              | Descriptivo                           |                         | Cumplimiento de actividades                 |
|   |   |                                       |                         | Identidad institucional                     |
| <b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>  | <b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>  | <b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b>        | Autorrealización        | Oportunidades de desarrollo Profesional     |
| ¿Cuál es el nivel de involucramiento laboral de los colaboradores del Hotel la Princesa, distrito de Lince, 2017?   | Determinar el nivel de involucramiento laboral de los colaboradores del Hotel la Princesa, distrito de Lince, 2017    | No experimental<br>Corte Transversal  |                         | Valoración, reconocimiento del buen trabajo |
|   |   | <b>MUESTRA</b>                        |                         | Apoyo para superar obstáculos               |
|   |   |                                       |                         | Capacitaciones                              |
| ¿Cuál es el nivel de autorrealización laboral de los colaboradores del Hotel la Princesa, distrito de Lince, 2017?  | Determinar el nivel de autorrealización laboral de los colaboradores del Hotel la Princesa, distrito de Lince, 2017   | <b>CENSO</b>                          | Comunicación            | Acceso a la información                     |
|   |   | 28 trabajadores del Hotel la Princesa |                         | Comunicación abierta y flexible             |
| ¿Cuál es el nivel de comunicación de los colaboradores del Hotel la Princesa, distrito de Lince, 2017?              | Determinar el nivel de comunicación de los colaboradores del Hotel la Princesa, distrito de Lince, 2017?              | <b>INSTRUMENTO</b>                    |                         | Trabajo en equipo                           |
|   |   | Cuestionario                          | Condiciones Laborales   | Ambiente físico de trabajo                  |
|   |   |                                       |                         | Instalaciones de descanso                   |
|   |   |                                       |                         | Remuneración                                |
| ¿Cuál es el nivel de las condiciones laborales de los colaboradores del Hotel la Princesa, distrito de Lince, 2017? | ¿Determinar el nivel de las condiciones laborales de los colaboradores del Hotel la Princesa, distrito de Lince 2017? |                                       |                         | Trato cordial                               |

**Tabla N°25:** Características de las Habitaciones del Hotel la Princesa

| <b>HABITACIÓN</b>   | <b>SERVICIOS</b>   | <b>PRECIO POR NOCHE</b> |
|---------------------|--|-------------------------|
| <b>JUNIOR</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cuenta con una cama queen.</li> <li>-Televisor LCD de 32".</li> <li>-Baño privado con ducha y tina.</li> <li>-Intercomunicador (habitación y baño).</li> <li>-Caja Fuerte.</li> <li>-Friobar.</li> <li>-Closet</li> </ul>  | <b>\$70</b>             |
| <b>MATRIMONIAL</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cuenta con una cama King.</li> <li>-Televisor LCD de 32".</li> <li>-Aire acondicionado.</li> <li>- Baño privado con ducha y tina.</li> <li>-Intercomunicador (habitación y baño).</li> <li>-Caja Fuerte.</li> <li>-Friobar.</li> <li>-Closet</li> </ul>  | <b>\$80</b>             |
| <b>EXECUTIVE</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cuenta con una cama King.</li> <li>-Televisor plasma de 40".</li> <li>-Escritorio</li> <li>-Sillón masajeador</li> <li>-Aire acondicionado.</li> <li>-Baño privado con ducha y tina.</li> <li>-Intercomunicador (habitación y baño).</li> <li>-Caja Fuerte.</li> <li>-Friobar.</li> <li>-Closet</li> </ul> | <b>\$100</b>            |
| <b>JUNIOR SUITE</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cuenta con una cama king</li> <li>-Televisor plasma de 40"</li> <li>-Aire acondicionado</li> <li>-Baño privado con jacuzzi y ducha española</li> <li>-Intercomunicador (habitación y baño).</li> <li>-Caja Fuerte.</li> <li>-Friobar.</li> <li>-Closet</li> </ul>  | <b>\$125</b>            |
| <b>DOBLE</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cuenta con dos camas de plaza y media.</li> <li>-Televisor LCD de 32".</li> <li>-Aire acondicionado.</li> <li>-Baño privado con ducha y tina.</li> <li>-Intercomunicador (habitación y baño).</li> <li>-Caja Fuerte.</li> <li>-Friobar.</li> <li>-Closet</li> </ul>  | <b>\$100</b>            |





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

DOMINGUEZ RONCAN JOSELYN ANDREA  
D.N.I. : 70034821  
Domicilio : Mz O LT 18 III SECTOR DE VILLA LOS PEYES  
Teléfono : Fijo : (01) 5274334 Móvil : 981294633  
E-mail : joselyndominguezroncan@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☒ Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela : ADMINISTRACION EN TURISMO y HOTELERIA  
Carrera : ADMINISTRACION EN TURISMO y HOTELERIA  
Título : LICENCIADA EN ADMINISTRACION EN TURISMO y HOTELERIA

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado :  
Mención :

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

JOSELYN ANDREA DOMINGUEZ RONCAN

Título de la tesis:

CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOTEL LA PRINCESA, DISTRITO DE LINCE, 2017

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 14/06/18

Feedback Studio - Google Chrome

Er seguro | https://view.tumind.com/app/cv/ta/vr/?i=1&v=0533500615&lang=es&v=1551161554

feedback studio CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOTEL LA PRINCESA, DISTRITO DE LINCE, 2017

Resumen de coincidencias

13 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

|   |                                |      |
|---|--------------------------------|------|
| 1 | Entregado a Universidad...     | 1 %  |
| 2 | Entregado a Pontificia ...     | 1 %  |
| 3 | dispositivo ubicado a bordo de | 1 %  |
| 4 | www.buenastareas.com           | 1 %  |
| 5 | Entregado a Universidad ...    | 1 %  |
| 6 | 200.05.04.101                  | 1 %  |
| 7 | dispositivo ubicado a bordo de | <1 % |
| 8 | desempeño del equipo           | <1 % |

Página: 1 de 79 Número de palabras: 13500

Text-only Report High Resolution Activada

8:53 p.m. 13/06/2018



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo, MIGUEL RUIZ PALACIOS  
....., docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela  
Profesional ADM. TURISMO HOTEL de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE (precisar  
filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOTEL LA  
PRINCESA, DISTRITO DE Lince, 2017 "

del (de la) estudiante JOSELYN ANDREA DOMINGUEZ RONDAN  
....., constato que la investigación tiene un índice de  
similitud de 13...% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las  
coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis  
cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la  
Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha. LIMA 13-06-18



Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 43678006

|         |                            |        |   |        |           |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

## **FORMATO DE SOLICITUD**

Solicita: VISTO BUENO PARA  
LA PUBLICACION DE MI TESIS

Yo, JOSELYN ANDREA DOMINGUEZ RONDAN con  
DNI.° 70034821 y domicilio en MZ O LOTE 18 III SECTOR DE VILLA LOS con  
REYES  
código de matrícula N° 6700265744 De la Escuela Profesional de Administración  
en Turismo y Hotelería recurro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

VISTO BUENO PARA PUBLICACIÓN y EMPASTE  
DE MI TESIS

Agradeceré se atienda mi petición.

Lima, 14 de JUNIO de 2018.



(Firma del solicitante)